

# LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)

TAHUN 2020

KECAMATAN DLANGGU  
KABUPATEN MOJOKERTO



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO

KECAMATAN DLANGGU

Jl. Jendral A. Yani No. 09 Dlanggu

MOJOKERTO

## **DAFTAR ISI**

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>Hal</b>
	1.1. Latar Belakang .....	1
	1.2. Dasar Hukum .....	2
	1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
	1.4. Sasaran .....	3
	1.5. Ruang Lingkup .....	3
	1.6. Manfaat .....	3
<b>BAB II</b>	<b>KERANGKA DASAR</b>	
	2.1. Pengertian Umum .....	5
	2.2. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat .....	6
	2.3. Konsep Pelayanan Publik .....	7
	2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	8
	2.5. Penentuan Ukuran Sampel .....	11
<b>BAB III</b>	<b>METODE PELAKSANAAN</b>	
	3.1. Metodologi Pekerjaan .....	15
	3.2. Metode Analisa Data .....	18
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1. Penentuan Sampel Responden .....	20
	4.2. Data Responden .....	21
	4.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan .....	26
	4.4. Nilai SKM Secara Umum .....	30
	4.5. Keluhan dan Saran Responden .....	32
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1. Rekomendasi .....	33
	5.2. Kesimpulan .....	34

### **LAMPIRAN :**

Tabulasi Data Kuisisioner

## TABULASI DATA KUISIONER

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penyusunan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto. Mengawali semuanya, kami sampaikan penghargaan dan apresiasi kepada unit terkait maupun masyarakat yang berperan terhadap terlaksananya pekerjaan ini.

Sesuai dengan kelaziman, laporan ini memuat keseluruhan proses pekerjaan, mulai tahap tingkat persiapan, tahap pekerjaan lapangan maupun pada level analisa hasil, terkait dengan pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat.

Atas segala kekurangan yang ada, secara tulus kami mengharap maaf serta memohon masukan dan kritik yang konstruktif demi sempurnanya pelaksanaan pekerjaan ini.

Terima kasih.

Mojokerto, 18 Januari 2021

Camat Dlanggu

NUNUK DJATMIKO, S.Sos.M.Si

Pembina Tingkat I

Nip. 196907011989032008

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Pelayanan publik merupakan pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung dilakukan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Publik.

Salah satu indikasi Kepemerintahan yang baik (*good governance*) ialah keikutsertaan/partisipasi (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feed back*) terhadap semua bentuk pelaksana/aplikasi atau penerapan (*implementation*) dan kebijakan-kebijakan publik yang diambil. Khusus dalam fungsi pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat signifikan dibutuhkan/ digunakan dalam rangka perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Kegiatan “Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)” dilaksanakan diharapkan dapat menjawab tuntutan akan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

## **1.2. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
3. Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Permenpan & RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

5. Permenpan & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan sebagai Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **1.4. Sasaran**

Adapun sasaran dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
6. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

### **1.6. Manfaat**

Dengan tersedianya data Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II KERANGKA DASAR

### 2.1. Pengertian Umum

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan untuk menggali informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.
5. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Responen** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat ini pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## 2.2. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur yang tertuang dalam kuisisioner yang dipakai untuk survey kepuasan masyarakat (sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014. Kuisisioner mencakup Unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” dan merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat, yaitu :

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3. Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang telah direvisi menjadi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah *“segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut.

Pelayanan hanya dirasakan, dan oleh sebab itu pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- (a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- (b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial; dan
- (c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dengan demikian secara mudah (awam) dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non-fisik, ataupun administratif. Karenanya, pemerintah dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemberi/penyedia pelayanan kepada masyarakatnya bisa dalam bentuk pelayanan fisik, nonfisik, ataupun administratif.

Pelayanan umum/publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) bentuk pelayanan, yaitu:

1. *Environmental Service*, misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana, antara lain: jalan, jembatan, taman, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap *personal service*, antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan, dan sebagainya.
2. *Development Services*, yang bersifat *enabling* dan *facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana guna meningkatkan pertumbuhan perekonomian misalnya.
3. *Protective Services*, yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan.

#### **2.4. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan pemberi layanan publik.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Tjiptono,1997). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Keadaan ini dapat digambarkan apabila nilai harapan = nilai persepsi maka pelanggan puas; apabila nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas; nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas. Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan di dalam melayani memuaskan konsumen.

Kinerja yang diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian karena logis dalam proses evaluasi alternatif yang dibahas. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut ( Eigel,1995 ). Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan (Kotler,1996 ):

1. Melakukan pembelian ulang
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
4. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.
  - a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, puas, netral, puas, dan sangat puas.
  - b. *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
  - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
  - d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. Ghost shopping, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost sopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. Lost customer analysis, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii)

mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

## **2.5. Penentuan Ukuran Sampel dengan Slovin**

Salah satu pertanyaan yang sering diajukan oleh para peneliti ketika akan melakukan suatu penelitian adalah, “berapa besar ukuran sampel yang sebaiknya harus diambil, agar sampel tersebut dapat merepresentasikan populasinya”. Peneliti sering dihadapkan pada beberapa alternatif pilihan metode, teknik, cara-cara, maupun rumus-rumus untuk menentukan ukuran sampel, namun tidak tahu mana yang sebaiknya harus mereka pilih. Secara umum, penentuan ukuran sampel dapat dikelompokkan dalam dua macam pendekatan, yaitu: (1) pendekatan statistika, dan (2) pendekatan non statistika. Pada pendekatan non statistika, subyektifitas peneliti dianggap terlampau besar dalam menentukan ukuran sampel, sehingga terlihat ada kecenderungan preferensi untuk lebih memilih pendekatan statistika.

Masalah yang kemudian muncul adalah kurangnya pemahaman terhadap pendekatan statistika, sementara dalam buku statistika khususnya buku-buku mengenai teknik sampling, begitu banyak rumus yang tersedia, sehingga untuk sebagian orang menjadi membingungkan. Guna mengatasi hal itu, seyogyanya para peneliti membaca kembali buku-buku statistika dan sampling. Namun sepertinya hal tersebut jarang dilakukan, sebab ada stigma bahwa statistika itu rumit dan jelimet, sehingga perlu pengorbanan waktu dan pemikiran yang tidak sedikit untuk memahaminya.

Jalan pintas yang sering diambil adalah, mencari cara-cara penentuan ukuran sampel dengan memakai pendekatan statistika yang praktis dan sederhana, namun karena kepraktisannya itu justru penerapannya acap kali salah. Hal tersebut seiring dengan banyak terbitnya buku-buku metodologi penelitian yang didalamnya memasukan bahasan tentang sampling, tetapi tidak memberi penjelasan lebih detil mengenai konsep-konsep dasar dan asumsi-asumsi yang menjadi landasan dari pembuatan rumus-rumusnya.

Misalnya, rumus sederhana untuk penentuan ukuran sampel yang dikembangkan oleh Slovin dapat ditemui pada tulisan Husein Umar (2004) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis” terbitan Raja Grafindo Persada. Bahkan dalam buku Sugiyono (2001) yang berjudul “Statistik Nonparametrik untuk Penelitian” terbitan Alfabeta tersedia tabel penentuan ukuran sampel yang dikenal dengan nama Tabel Krejcie-Morgan, sehingga pengguna tidak usah lagi repot-repot menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel ( $n$ ) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya ( $N$ ).

Dalam suatu penelitian, seringkali kita tidak dapat mengamati seluruh individu dalam suatu populasi. Hal ini dapat dikarenakan jumlah populasi yang amat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian. Untuk itu, kebanyakan penelitian menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif.

Idealnya, sampel haruslah benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Sebagai contoh, dalam suatu polling (jajak pendapat) yang ingin mengetahui berapa proporsi (persentase) pemilih yang akan memilih kandidat Bupati “X”, membutuhkan sampel yang benar-benar mewakili kondisi demografi pemilih di Kabupaten “X”.

Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam metode pemilihan sampel. Yakni *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam metode *probability sampling*, seluruh unsur (misalnya: orang, rumah tangga) dalam suatu populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dalam sampel. Dalam metode ini, cara pemilihan sampel harus dilakukan secara acak (*random*). Demikian pula dengan jumlah sampel minimum, harus dihitung secara matematis berdasarkan probabilitas.

Sebaliknya, dalam metode *nonprobability sampling*, unsur populasi yang dipilih sebagai sampel tidak memiliki kesempatan yang sama, misalnya karena ketersediaan (contoh: orang yang sukarela sebagai responden), atau karena dipilih peneliti secara subyektif. Sebagai akibatnya, penelitian tersebut tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya.

Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel

yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian

Menentukan Jumlah Sampel dengan Rumus Slovin. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Idealnya, sampel haruslah benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Karena data yang diperoleh dari sampel harus dapat digunakan untuk menaksir populasi, maka dalam mengambil sampel dari populasi tertentu kita harus benar-benar bisa mengambil sampel yang dapat mewakili populasinya atau disebut sampel representatif. Sampel representatif adalah sampel yang memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya.

Rumus Slovin untuk Menentukan Jumlah Sampel Penelitian. Pertanyaan yang seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2%

memiliki tingkat akurasi 98%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan.

**Contoh:**

Sebuah perusahaan memiliki 1000 karyawan, dan akan dilakukan survei dengan mengambil sampel. Berapa sampel yang dibutuhkan apabila batas toleransi kesalahan 5%.

Dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / ( 1 + N e^2 ) = 1000 / ( 1 + 1000 \times 0,05^2 ) = 285,71 \approx 286.$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 286 karyawan

## **BAB III METODE PELAKSANAAN**

### **3.1. Metodologi Pekerjaan**

Tahapan-tahapan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan konsultan dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

#### **1. Mengembangkan Kuisisioner**

Langkah persiapan yang dilakukan oleh konsultan antara lain :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

Survey kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survey yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

#### *Kuisisioner Terstruktur Yang Terbuka*

Tingkat struktur dalam kuisisioner adalah tingkat standarisasi yang diterapkan pada suatu kuisisioner. Pada kuisisioner terstruktur yang terbuka dimana pertanyaan-pertanyaan diajukan dengan susunan kata-kata dan urutan yang sama kepada semua responden ketika mengumpulkan data.

Contoh:

Apakah anda merasa bahwa Negara kita membutuhkan lebih banyak atau lebih sedikit peraturan perundang-undangan mengenai antipolusi?

- o Membutuhkan lebih banyak
- o Membutuhkan lebih sedikit
- o Tidak lebih maupun kurang
- o Tidak memberikan pendapat

Pertanyaan diatas merupakan contoh yang baik tentang pertanyaan terstruktur yang terbuka, karena: pertama, tujuannya jelas, pertanyaan diatas berusaha untuk menentukan sikap subjek terhadap peraturan perundang-undangan antipolusi dengan cara

yang langsung. Kedua, pertanyaan diatas menggunakan format yang sangat terstruktur, para responden dibatasi untuk memilih salah satu diantara empat jawaban.

#### *Kuesioner Tak Terstruktur Yang Terbuka*

Kuesioner tak terstruktur yang terbuka dimana tujuan studi adalah jelas tetapi respon atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka. Perhatikan pertanyaan berikut:

“Bagaimana pendapat anda mengenai polusi dan perlunya lebih banyak lagi peraturan perundang-undangan antipolusi?”

Pertanyaan diatas mempunyai tujuan yang jelas. Selanjutnya pewawancara mencoba untuk membuat subjek berbicara dengan bebas mengenai sikapnya terhadap polusi. Hal ini merupakan pertanyaan dengan tujuan terbuka, dan seringkali berakhir dengan wawancara yang sangat tidak terstruktur.

#### *Kuesioner Tidak Terstruktur Yang Tersamar*

Kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan pada riset motivasi. Para periset telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri. Teknik tersebut dikenal dengan metode proyektif. Kekuatan utama dari metode proyektif adalah untuk menutupi tujuan utama riset dengan menggunakan stimulus yang disamarkan.

Metode proyektif merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan kuesioner yang mengandung stimulus yang memaksa para subjek untuk menggunakan emosi, kebutuhan, motivasi, sikap, dan nilai-nilai yang dimilikinya sendiri dalam memberikan suatu jawaban atau respon.

Stimulus yang paling sering digunakan adalah asosiasi kata, kelengkapan kalimat, dan bercerita atau penuturan cerita.

#### *Kuesioner Terstruktur Yang Tersamar*

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap dibawah sadar

dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban. Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi, dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

Jadi untuk mendapatkan informasi mengenai sikap seseorang apabila pertanyaan langsung akan menghasilkan jawaban yang bias, teori ini menyarankan agar kita hanya menanyakan hal-hal yang mereka ketahui, bukan apa pendapat mereka. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang lebih banyak mungkin mencerminkan kekuatan dan arah dari suatu sikap.

## **2. Penyiapan Bahan**

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuisisioner sesuai terdiri atas :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap nilai-nilai pelayanan yang dinilai.

## **3. Pelaksanaan Pengukuran**

Metode pengukuran yang dilakukan dengan berpedoman pada aturan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014. Dengan menetapkan variable pertanyaan didalam kuisisioner terlebih dahulu sebelum dilaksanakan survey.

### **a. Pelaksanaan Survey**

Survey dilakukan pada badan usaha atau masyarakat penerima layanan. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh masyarakat dengan didampingi oleh Surveyor IKM. Berdasarkan data yang diperoleh, survey dilakukan dengan cara Mendatangi alamat rumah responden/masyarakat sekitar.

#### **b. Pengolahan Data**

Data Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kinerja (performance) unit kerja pemberi pelayanan publik

Indeks Kepuasan Masyarakat, Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan masing – masing unit kerja.

#### **4. Pelaporan**

##### **a. Presentasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Setelah dilakukan analisa data sesuai dengan, maka dilakukan paparan unit kerja terkait.

##### **b. Pelaporan**

Laporan pengukuran IKM dibuat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat

### **3.2. Metode Analisa Data**

#### **1. Metode Perhitungan Rata-Rata**

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Berdasarkan pengembangan kuisisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

**Contoh:** Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = 1/x$$

Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25

**TABEL INTERVAL NILAI SKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3.07-3.53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.54-4.00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB IV HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Penentuan Sampel Responden

Didalam melakukan survey, salah satu pertanyaan yang sering diajukan adalah, “berapa besar ukuran sampel yang sebaiknya harus diambil, agar sampel tersebut dapat merepresentasikan populasinya”. Secara umum, penentuan ukuran sampel dapat dikelompokkan dalam dua macam pendekatan, yaitu: (1) pendekatan statistika, dan (2) pendekatan non statistika. Pada pendekatan non statistika, subyektifitas surveyor dianggap terlampau besar dalam menentukan ukuran sampel, sehingga terlihat ada kecenderungan preferensi untuk lebih memilih pendekatan statistika.

Jalan sederhana yang sering diambil adalah, mencari cara-cara penentuan ukuran sampel dengan memakai pendekatan statistika yang praktis dan sederhana, namun karena kepraktisannya itu justru penerapannya acap kali salah. Dengan pendekatan para ahli statistika yang telah dipublikasikan, maka salah satu yang dipakai adalah pendekatan Slovin, sehingga pengguna tidak usah lagi repot-repot menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel ( $n$ ) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya ( $N$ ).

Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut  
Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$n$  : Jumlah Sampel

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2% memiliki tingkat

akurasi 98%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan.

Dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat, dasar acuan jumlah responden yang diambil adalah populasi masyarakat yang mendapat pelayanan dari kinerja aparatur di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

Degan perhitungan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 5%.

Maka didapatkan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= N / ( 1 + N e^2 ) \\ &= 1200 / ( 1 + 123.341 \times 0,05^2) \\ &= 300 \text{ responden}\end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 300 responden.

Responden adalah personal yang secara sampling dipilih untuk mengisi kuisisioner yang diedarkan, mereka merupakan personal yang pernah menerima pelayanan public baik langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data dilakukan oleh surveyor melalui wawancara terhadap responden atau responden diberi penjelasan awal kemudian mereka dapat mengisi kuisisioner yang diberikan.

Wawancara dilakukan dilokasi pelayanan dan atau pada lokasi masyarakat sebagai pelanggan. Dalam proses survey kepuasan masyarakat, dilakukan pelaksanaan pengambilan sampel secara simple random sampling dan area sampling. Dengan pemberlakuan ini, diharapkan nilai dari survey kepuasan masyarakat sudah mewakili populasi dengan tingkat eror 5%. Responden adalah masyarakat pengguna layanan yang telah merasakan pelayanan publik di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

## 4.2. Data Responden

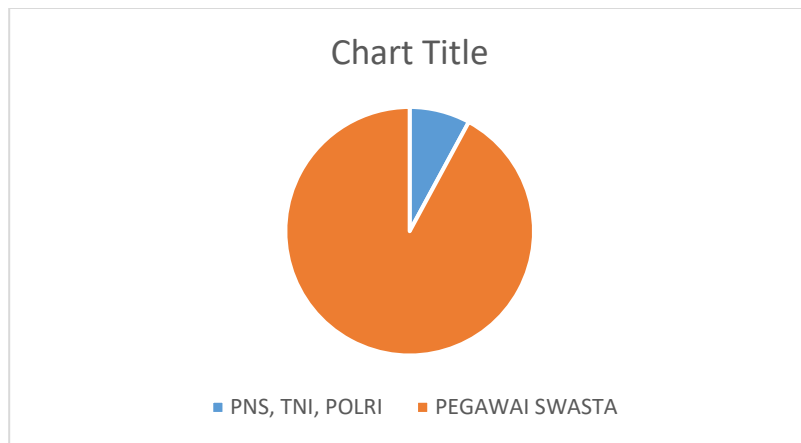
### 4.2.1. Jenis Kelamin

Dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap responden yang disurvei, dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.1. Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	48	28%
2	Perempuan	126	72%
3	Tidak Menyebutkan	0	0%

Dengan grafik sebagai berikut :



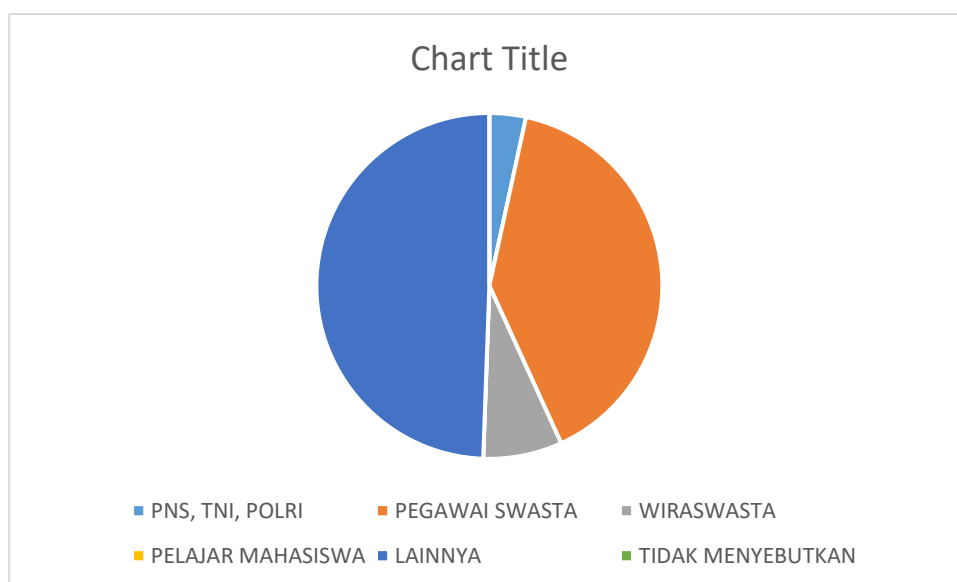
Dari table 4.1. Menunjukkan bahwa prosentase responden Perempuan lebih dominan dengan prosentase sebesar 72%.

#### 4.2.2. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2. Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	3	0,2%
2	SLTP	10	0,5%
3	SLTA	158	89%
4	D1, D2, D3	-	0%
5	S1	4	0,2%
6	S2 ke atas	1	0,1%
7	Tidak Menyebutkan	-	0%

Dengan grafik sebagai berikut :



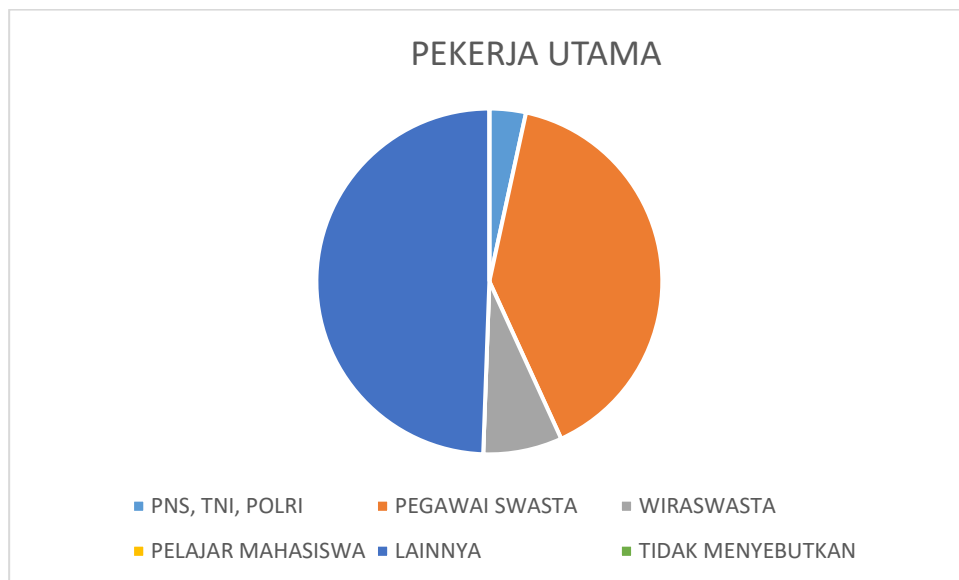
Dari table 4.2. menunjukkan dari hasil survey memberikan informasi bahwa masyarakat pada umumnya telah mengenyam pendidikan pada tingkat SLTA dengan prosentase sebesar 71%.

### 4.2.3. Pekerjaan Utama

Tabel 4.3. Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	6	3%
2	PEGAWAI SWASTA	70	40%
3	WIRASWASTA	13	7%
4	PELAJAR / MAHASISWA	0	0%
5	LAINNYA	87	49%
6	TIDAK MENYEBUTKAN	0	0%

Dengan grafik sebagai berikut :



Dari table 4.3. menunjukkan bahwa responden secara dominan mempunyai pekerjaan sebagai selain PNS/TNI/Polri, wiraswasta, pegawai swasta, dan pelajar/mahasiswa dengan prosentase sebesar 44%.

## 4.3. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per Unsur Pelayanan

### 4.3.1. Unsur Persyaratan Pelayanan

Analisa terhadap unsur persyaratan pelayanan, dengan deskripsi pertanyaan “Apakah saudara mengetahui tentang persyaratan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan ini”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
39	137			158	411			569	3,23	80,54

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur persyaratan pelayanan dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Masyarakat sudah mengetahui persyaratan dalam mendapatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Dlanggu.

#### 4.3.2. Unsur Prosedur Pelayanan

Analisa terhadap unsur prosedur dalam mendapatkan pelayanan, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan administrasi di Kecamatan ini”

“Apakah saudara memahami prosedur pelayanan harus dengan persetujuan pihak terkait, sehingga pelayanan bisa cepat dan bisa agak terlambat, misal harus ada surat pengantar/keterangan dari desa”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
93	83	0	0	372	249	0	0	621	3,5	88,21

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur prosedur pelayanan dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Masyarakat sudah memahami prosedur dilapangan dalam mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Dlanggu.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Dlanggu telah dilakukan sosialisasi sehingga masyarakat memahami prosedur yang ada.

#### 4.3.3. Unsur Waktu Pelayanan

Analisa terhadap unsur waktu dalam mendapatkan pelayanan, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana waktu tanggap pelayanan, apakah sesuai yang dijanjikan petugas”

“Bagaimana ketepatan jadwal pelayanan yang disampaikan dengan realisasi pelayanan”

“Bagaimana kecepatan petugas dalam pemberian pelayanan di Kecamatan ini

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
33	143	0	0	132	429	0	0	561	3,18	79,69

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur waktu pelayanan dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tepat waktu, artinya dalam memberikan pelayanan tidak mengalami keterlambatan atau tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan petugas.

#### 4.3.4. Unsur Biaya / Tarif

Analisa terhadap unsur biaya dalam mendapatkan pelayanan, dengan deskripsi pertanyaan

“Dalam mendapatkan pelayanan administrasi di Kecamatan ini, apakah Saudara dikenakan biaya / pungutan”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
176	0	0	0	704	0	0	0	704	4	100,0

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur biaya dalam kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Dalam mendapatkan pelayanan, tidak terdapat pungutan liar yang dalam pelaksanaannya membebankan masyarakat.

#### 4.3.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Analisa terhadap unsur spesifikasi produk pelayanan dalam mendapatkan pelayanan, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana pendapat saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan di Kecamatan ini”

“Apakah saudara mengetahui jenis pelayanan apa saja yang diberikan di Kecamatan ini”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
64	110	2	0	256	330	4	0	590	3,35	83,81

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur produk pelayanan dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Terkait dengan kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai.

#### 4.3.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Analisa terhadap unsur kompetensi pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan layanan”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
95	81	0	0	380	243	0	0	623	3,53	88,49

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur kompetensi pelaksana dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Dalam memberikan pelayanan, tim sudah didukung oleh kompetensi petugas yang sesuai dengan tugas dilapangan. Sehingga responden memberikan penilaian yang sesuai kondisi pelayanan dengan mutu sangat baik.

#### 4.3.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Analisa terhadap unsur perilaku pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kecamatan ini”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
63	113	0	0	252	339	0	0	591	3,35	83,95

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur perilaku pelaksana dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Dalam memberikan pelayanan, tim sudah didukung dengan perilaku pelaksana yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Sehingga responden memberikan penilaian kurang baik. Perilaku yang terpenting adalah kecepatan tanggap dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Kondisi dilapangan akan sangat berbeda dengan kondisi saat di ruang administrasi, sehingga perilaku mengutamakan kecepatan tanggap daripada nilai kesopanan.

#### 4.3.8. Unsur Sarana Prasarana

Analisa terhadap unsur sarana prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan deskripsi pertanyaan

“Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Kecamatan Dlanggu”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
78	96	2	0	312	288	4	0	604	3,43	85,80

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur maklumat pelayanan dalam kategori kinerja pelayanan **Baik**.

Dalam mendapatkan pelayanan, masyarakat jarang atau bahkan tidak pernah mendapatkan sosialisasi mengenai janji pelayanan yang berbentuk dokumen maklumat pelayanan.

Kategori ini merupakan kategori dengan nilai terendah dalam analisa survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan.

#### 4.3.9. Unsur Penanganan Pengaduan

Analisa terhadap unsur penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan deskripsi pertanyaan “Apakah saudara mengetahui bahwa di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto ini tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat (Kotak Saran, Website, & No. Pengaduan)”

Didapatkan tabulasi hasil survey sebagai berikut :

Skor (a)				Nilai				Jumlah Nilai	Rata-Rata per bobot	Tingkat Kepuasan
4	3	2	1	4x(a)	3x(a)	2x(a)	1x(a)			
167	9	0	0	668	27	0	0	695	3,94	98,72

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai unsur penanganan pengaduan masyarakat dalam kategori penanganan Pengaduan **Sangat Baik**.

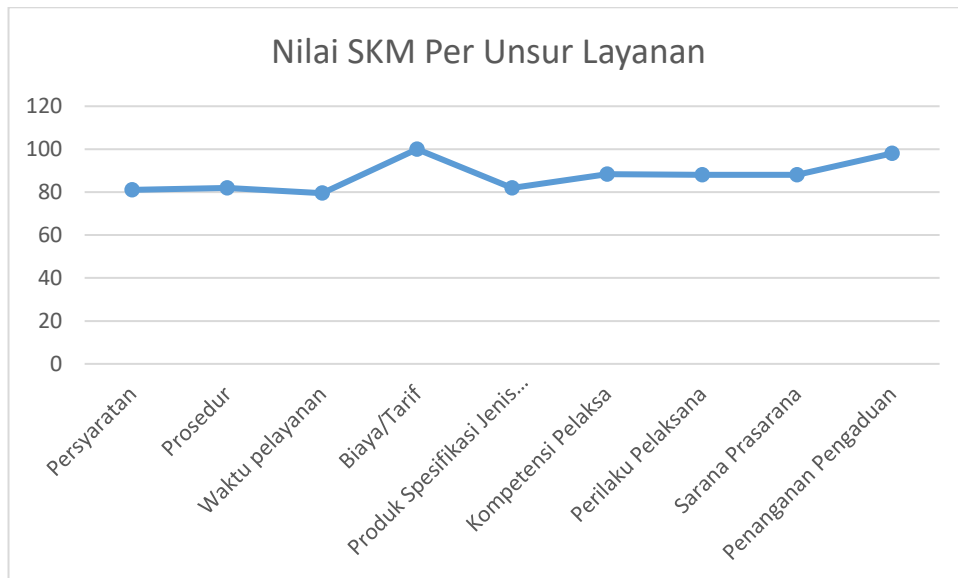
Namun karena kuisisioner harus dipilih oleh masyarakat, terkait mekanisme pengaduan, responden memilih jawaban pasti ada sarana untuk menyampaikan pengaduan.

Dari analisa unsur dalam survey kepuasan masyarakat didapatkan nilai SKM sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	80,54
2.	Prosedur	88,21
3.	Waktu pelayanan	79,69
4.	Biaya/Tarif	100,0

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,81
6.	Kompetensi Pelaksa	88,49
7.	Perilaku Pelaksana	83,95
8.	Sarana Prasarana	85,80
9.	Penanganan Pengaduan	98,72

Dengan deskripsi secara grafik disampaikan sebagai berikut :



#### 4.4. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Secara Umum

Analisa berdasarkan pertanyaan dalam kuisioner yang dikembangkan, maka perhitungan dilakukan secara keseluruhan untuk kepuasan atas pelayanan publik oleh Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

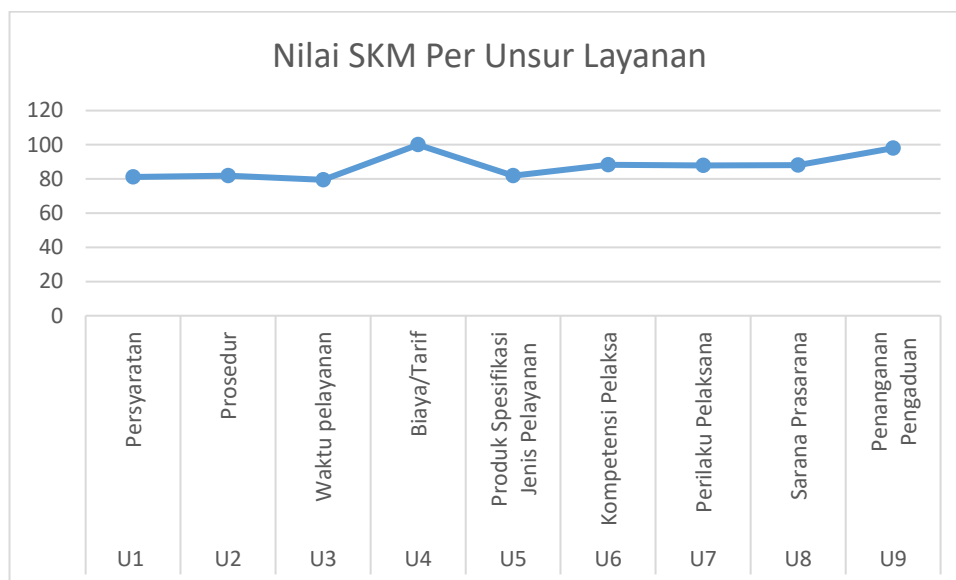
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
U1	Persyaratan	80,54
U2	Prosedur	88,21
U3	Waktu Pelayanan	79,69
U4	Biaya/tarif	100,0
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,81
U6	Kompetensi Pelaksana	88,49
U7	Perilaku Pelaksana	83,95
U8	Sarana Prasarana	85,80
U9	Penanganan Pengaduan	98,72
<b>NILAI</b>		<b>87,44</b>

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survey Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Prosedur Layanan dengan pertanyaan, sbb

**Biaya/Tarif.**

Berdasarkan jawaban responden, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dari Kecamatan Dlanggu melalui biaya/tarif layanan.

Untuk nilai paling rendah adalah pada kategori Waktu Pelayanan, hal ini menunjukkan kurangnya Jumlah SDM yang ada pada Seksi Pelayanan di Kecamatan Dlanggu.

#### 4.5. Keluhan dan Saran Responden

Terhadap isian yang bersifat Esay, bahwa tidak ada responden yang memberikan masukan terhadap pelayanan yang dalam kata lain responden ini memiliki kritik dan pendapat terhadap pelayanan yang dirasakannya.

Adapun tabel penjelasan sebagai berikut :

<b>NO</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PROSENTASE</b>
<b>1</b>	<b>Memberikan Keluhan</b>	0	<b>0%</b>
<b>2</b>	<b>Tidak menuliskan keluhan</b>	176	<b>100%</b>

Perlu diketahui informasi pada saat survey dilapangan, bahwa keluhan yang disampaikan masyarakat adalah mengenai perlu ditingkatkannya lagi pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Dlanggu kepada masyarakat. Seperti dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan layanan, sikap petugas dalam memberikan layanan, penyediaan blanko yang sering habis dan lain sebagainya.

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Rekomendasi

Dari kegiatan survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dengan dasar pengambilan sample menggunakan rumus Slovin ditentukan jumlah responden sebanyak 176 dan pengambilan sample berdasarkan simple random, diharapkan data yang tersaji mewakili persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

Dengan pengolahan data yang telah dilakukan dari berbagai sudut kepentingan, baik segi proses pelayanan maupun wilayah penerima layanan didapatkan data sbb :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	80,54
2.	Prosedur	88,21
3.	Waktu pelayanan	79,69
4.	Biaya/Tarif	100,0
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,81
6.	Kompetensi Pelaksa	88,49
7.	Perilaku Pelaksana	83,95
8.	Sarana Prasarana	85,80
9.	Penanganan Pengaduan	98,72

Dari data diatas didapatkan peluang untuk dilakukan perbaikan adalah :

1. Penambahan jumlah SDM yang ada pada Seksi Pelayanan
2. Penanganan pengaduan merupakan salah satu hal penting yang harus disosialisasikan dengan baik dari pemberi pelayanan kepada masyarakat.

### 5.2. Kesimpulan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survey Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Dengan hasil nilai sebesar **86,81** sehingga termasuk dalam kategori kinerja pelayanan yang **BAIK**. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada instansi pemerintahan, berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga

program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Survey kepuasan masyarakat bukan hanya untuk memenuhi amanah peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga untuk menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*).