



## KATA PENGANTAR

Tiada ungkapan yang lebih mulia selain ungkapan puji dan rasa syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Bagian Umum Setda Kota Blitar dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019. Sebagai salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Blitar, Bagian Umum Setda Kota Blitar berusaha secara berkesinambungan untuk selalu meningkatkan kualitas mutu pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.

Salah input dalam melakukan perbaikan adalah evaluasi melalui perangkat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Dari SKM inilah akan dilihat mana unsur pelayanan yang kurang sehingga perlu diperbaiki dan mana unsur pelayanan yang sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam perkembangan paradigma Birokrasi yang terus mengalami evaluasi menyangkut peran, tugas dan fungsi, diharapkan Bagian Umum Setda Kota Blitar harus mampu beradaptasi terhadap tuntutan pengguna layanan.

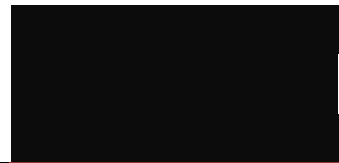
Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Atas pemikiran tersebut maka Bagian Umum selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan pihak yang independen untuk menyelenggarakan Survey kepuasan masyarakat.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.



Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Penyusun



# Daftar Isi

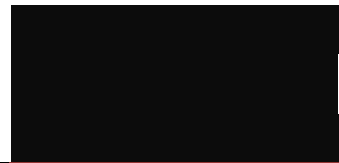
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Tujuan Survei .....	3
1.4 Sasaran Survei .....	3
1.5 Manfaat Survei .....	4
1.6 Metode Survei .....	4
1.6.1 Paradigma Penelitian .....	4
1.6.2 Lokasi dan Waktu Survei .....	5
1.6.3 Populasi .....	5
1.6.4 Teknik Sampling .....	5
1.6.5 Teknik Penggalan Data .....	6
1.7 Tim Survei .....	7
1.8 Jadwal Survei .....	8

## **BAB II ANALISIS**

2.1 Layanan Bagian Umum .....	9
2.2 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	10
2.2.2 Variabel Survei .....	11
2.2.3 Good Governance .....	12
2.2.4 Profesionalisme .....	15
2.2.5 Kinerja .....	17
2.3 Perhitungan dan Hasil Survei Layanan Surat-Menyurat ...	18
2.3.1 Profil Responden Layanan Surat-Menyurat .....	18
2.3.2 IKM Per Unsur Layanan Surat-Menyurat .....	21



2.4 Perhitungan dan hasil Survei Layanan Kerumahtanggaan	27
2.4.1 Profil Responden Layanan Kerumahtanggaan .....	27
2.4.2 IKM Per Unsur Layanan Kerumahtanggaan .....	30
2.5 Perhitungan dan hasil Survei Layanan Sarana Prasarana	35
2.5.1 Profil Responden Layanan Sarana Prasarana.....	35
2.5.2 IKM Per Unsur Layanan Sarana Prasarana.....	39
2.6 Perhitungan dan hasil Survei Layanan Administrasi Keuangan	44
2.6.1 Profil Responden Layanan Administrasi Keuangan	44
2.6.2 IKM Per Unsur Layanan Administrasi Keuangan ....	47
2.7 Analisis Data Kuesioner .....	52
2.8 Rencana dan Prioritas Perbaikan .....	55
<b>BAB III PENUTUP</b>	
3.1 Kesimpulan .....	57
3.2 Saran dan Rekomendasi .....	57
Daftar Pustaka.....	59