

**KOTA BLITAR**



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN KEHUMASAN DAN KEPROTOKOLAN  
TAHUN 2020**

**BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BLITAR  
Jl. Merdeka 105 Telp 0342 (801171)**

**Tahun 2020**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kehumasan Dan Keprotokolan Tahun 2020. Dokumen ini dibuat sebagai bahan masukan kinerja yang telah dicapai oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar dan juga sebagai acuan perbaikan pelayanan ke depan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Dokumen Evaluasi Kinerja Berdasarkan Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa penyusunan dokumen ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai masukan demi perbaikan dan kesempurnaannya.

Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi Bagian Humas dan Protokol dalam memberikan dan mengembangkan layanan terbaik sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik bagi Kota Blitar.

Blitar, November 2020  
Bagian Humas dan Protokol  
Sekretariat Daerah Kota Blitar

**PENYUSUN**

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	ii	
Daftar Isi .....	iii	
Daftar Tabel .....	v	
Daftar Gambar .....	vi	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang .....	1
	B. Dasar Hukum .....	3
	C. Tujuan .....	4
	D. Sasaran Survei .....	4
	E. Manfaat .....	4
<b>BAB II</b>	<b>KERANGKA TEORI</b>	
	A. Pengertian Pelayanan Publik .....	5
	B. Kepuasan Pengguna Layanan .....	5
	C. Pengertian IKM .....	6
	D. UU RI NO 25 TAHUN 2009 tentang Pelayanan Publik ....	6
	E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	10
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI</b>	
	1. Unit Pelayanan yang Dikaji .....	13
	2. Rancangan Penelitian .....	13
	3. Variabel Penelitian .....	14
	4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	16
	5. Instrumen Penelitian .....	17
	6. Jenis dan Sumber Data .....	19
	7. Teknik dan Analisis Data .....	20
	8. Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif .....	21
	9. Laporan Hasil Pengukuran IKM .....	22
	10. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
	A. Gambaran Umum Layanan Kehumasan dan	

	Keprotokolan .....	23
	B. Tinjauan Pustaka .....	25
	C. Kerangka Alur Berpikir .....	31
	D. Layanan Kehumasan .....	32
	1. Identitas Responden .....	32
	2. Nilai Kepuasan Per Unsur .....	34
	E. Layanan Keprotokolan .....	36
	1. Identitas Responden .....	36
	2. Nilai Kepuasan Per Unsur .....	38
	F. Analisis Data Kuesioner .....	41
BAB III	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	44
	B. Saran .....	44
Lampiran		
Daftar Pustaka		

## Daftar Tabel

Tabel 1	: Kisi-kisi Instrumen .....	18
Tabel 2	: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	21
Tabel 3	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Kehumasan) .....	32
Tabel 4	: Responden Menurut Umur (Layanan Kehumasan) ..	32
Tabel 5	: Responden Menurut Pendidikan (Layanan Kehumasan) .....	33
Tabel 6	: Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Kehumasan) .....	33
Tabel 7	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kehumasan .....	34
Tabel 8	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Keprotokolan) .....	37
Tabel 9	: Responden Menurut Umur (Layanan Keprotokolan) .	37
Tabel 10	: Responden Menurut Pendidikan (Layanan Keprotokolan) .....	38
Tabel 11	: Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Keprotokolan) .....	38
Tabel 12	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan ...	39

## Daftar Gambar

Gambar 1	Alur Berpikir .....	31
Gambar 2	Nilai per unsur Layanan Kehumasan .....	36
Gambar 3	Nilai per unsur Layanan Keprotokolan .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Revolusi industri 4.0 yang diberlakukan Pemerintahan Jokowi dan Kiai Ma'ruf Amin menjadi sebuah gebrakan perubahan besar dalam segala bentuk kegiatan industri di Indonesia. Bahkan bukan hanya kegiatan industri saja yang berubah, melainkan juga tugas pemerintahan dari pusat hingga daerah juga akan ikut berubah mengikuti era 4.0 yang lebih dikenal dengan Era Digital. Era baru ini akan mengubah banyak hal terutama dalam segi administratif bahkan kegiatan praktik yang ada dilapangan. Bagaimana tidak, ketika saat ini teknologi terus berkembang dengan pesat dan juga kaum milenial yang semakin menguasai perkembangan zaman. maka tidak heran era baru 4.0 ini akan membawa perubahan dari segala bidang termasuk tentang Pelayanan Publik.

Revolusi industri 4.0 yang di dalamnya memuat sebuah sistem layanan berbasis Digital/Online merupakan bagian dari tuntutan zaman. Hal ini harus dapat dijawab oleh instansi pemerintah, terutama kantor-kantor yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Atau bahkan kantor-kantor tempat dimana menjalankan tugas melayani segala kebutuhan masyarakat. Karena mereka berperan sebagai ujung tombak pelayanan untuk menuju SDM yang Unggul. Bersamaan dengan itu, pemerintah juga menjalankan program Revolusi Mental. Gagasan Presiden RI Joko Widodo ini adalah sesuatu hal yang patut di dukung dan dilaksanakan oleh pemangku kebijakan, walaupun gagasan Bapak Presiden bukanlah sesuatu yang baru karena Presiden pertama RI Ir. Soekarno pernah membuat gagasan serupa pada tahun 1957.

Mengacu dengan keadaan tersebut, sudah seyogyanya harapan masyarakat dan tuntutan masyarakat pada era 4.0 ini harus

dapat dijawab oleh pemerintah. Termasuk didalamnya tentang Kinerja Layanan Publik kepada masyarakat. Hal ini menjadi sorotan karena melihat kondisi pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini, yang masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Maka tidak heran jika masyarakat menuntut pemberian layanan yang jauh lebih baik. Kurang baiknya layanan publik dapat dilihat dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Tuntutan layanan publik adalah sesuatu yang hakiki pada masa kini baik yang harus dilakukan oleh instansi swasta atau pemerintah. Harapan masyarakat adalah dengan hadirnya sebuah layanan yang profesional, yang mampu menghargai setiap orang yang membutuhkan layanan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia dilahirkan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Lahirnya otonomi daerah telah membuat perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka. Sebuah anonim menyebutkan “Kita akan mendapatkan hasil yang memuaskan jika terlebih dahulu memberikan pelayanan yang memuaskan.”

Dalam pelayanan publik di Bagian Humas dan Protokol, kepuasan pengguna layanan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu pondasi yang harus diperkokoh. Bagi Bagian Humas dan Protokol peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dipandang sangat urgen untuk dilakukan, mengingat Bagian Humas dan Protokol merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Blitar yang mengelola informasi dan dokumentasi serta melaksanakan urusan protokoler daerah.

Salah satu barometer yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kepuasan adalah survei lapangan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SPM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei ini sudah mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

### **C. Tujuan**

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan kehumasan dan layanan keprotokolan di Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar
2. Menentukan indeks layanan kehumasan dan indeks keprotokolan yang dijadikan input sekaligus referensi perumusan kebijakan.
3. Menentukan indeks per unsur layanan di layanan kehumasan dan layanan keprotokolan yang kemudian dianalisis dan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan Bagian Humas dan Protokol di masa mendatang.

### **D. Sasaran Survei**

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan di Bagian Humas dan Protokol dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Bagian Humas dan Protokol penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bagian Humas dan Protokol

### **E. Manfaat Survei**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing – masing unsur layanan di Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan pasca survei kepuasan masyarakat
4. Memacu kompetisi positif antar unit layanan di Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **B. Kepuasan Pengguna Layanan**

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

### **C. Pengertian IKM**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

### **D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

#### **1. Kewajiban Penyelenggara Negara**

Sesuai dengan Pasal 15 penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kewajiban Masyarakat

Sesuai dengan pasal Pasal 19, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Standar Pelayanan

#### a. Sesuai dengan pasal 20, Penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

#### b. Sesuai pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;

- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/ tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

#### 4. Maklumat Pelayanan ( pasal 22)

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- b. Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## **E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Kebijakan otonomi daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (rakyat). Kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, berpeluang terjadi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sehingga di antara mereka bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Karenanya, berpeluang besar kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dengan apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Masalahnya adalah bagaimana pola pelayanan publik yang harus dibangun oleh penyedia layanan agar bisa memberi kepuasan pihak yang dilayani pada era otonomi daerah. Untuk menemukan pola pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pada era otonomi daerah, dapat belajar dari filosofi dan esensi kebijakan otonomi daerah seperti apa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang

dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).

Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

#### 4. Biaya/Tarif /Retribusi

Biaya/Tarif/Retribusi 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. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### **BAB III METODOLOGI**

#### 1. Unit Pelayanan Yang Dikaji

Unit kajian adalah 2 Sub Bagian Setda Kota Blitar yang terdiri atas:

- a. Sub Bagian Humas
- b. Sub Bagian Protokol

#### 2. Rancangan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar.

Jenis penelitian deskriptif ini dikategorikan sebagai survey. Desain survey yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk survey pendapat umum (*public opinion survey*).

Pendekatan yang digunakan adalah survei langsung ke lapang (*field survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner.

### 3. Variabel Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan 9 unsur pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah disesuaikan dengan kondisi Bagian Humas dan Protokol, yang mencakup:

#### a. Persyaratan

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

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui apakah persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan ini sudah sesuai atau tidak sesuai dengan jenis pelayanannya.

#### b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Untuk itu dalam penelitian ini, prosedur pelayanan yang ada, apakah sudah dianggap mudah oleh masyarakat atau malah sebaliknya, masyarakat menganggap kurang mudah atau bahkan tidak mudah.

#### c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu dimaksud adalah seberapa cepat waktu penyelesaian pelayanan.

d. 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. Biaya/Tarif adalah Kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Melalui produk spesifikasi jenis pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

Untuk itu dalam penelitian ini diharapkan masyarakat bisa menilai tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah kompeten atau tidak kompeten.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana dalam hal ini meliputi:

- 1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan melalui kesopanan petugas;
- 2) Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah;

#### h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Sarana prasarana dimaksud adalah bagaimana kualitasnya apakah buruk atau baik sehingga mampu menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi penggunanya.

#### i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Dalam penelitian ini apakah diketahui apakah ada penanganan pengaduan ataukah ada tetapi tidak berfungsi maksimal atau berjalan baik.

### 4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2009).

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2005).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut. Kemudian dari masing - masing sampel tersebut diadakan pengamatan yang mendalam terhadap proses pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh Bagian Humas dan Protokol.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sample random sampling* karena pengambilan anggota

sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (*disproportionate stratified random sampling*).

Untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017). Besaran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 165 (Sub Bagian Humas) dan 175 (Sub Bagian Protokol)

## 5. Instrumen Penelitian

Wardiyanta menjelaskan instrumen penelitian mengemukakan berbagai sarana atau alat bantu penelitian yang akan digunakan untuk melaksanakan seluruh tahap penelitian, mulai dari persiapan penelitian, pengumpulan data, sampai pada pengolahan data serta penyajian hasil penelitian.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Tanggal survei dan jam survei
- Bagian II : Profil responden meliputi jenis kelamin, usia pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan
- Bagian III : Pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

Ditinjau dari cara menjawabnya, termasuk kuesioner tertutup. Adapun kuesioner tertutup berarti alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana sudah disediakan alternatif jawabannya sehingga responden tinggal memilih dari jawaban yang sudah tersedia, namun untuk meningkatkan perbaikan layanan di Bagian Humas dan Protokol, maka mempertimbangkan aspirasi berupa masukan atau saran dari reponden.

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.

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Adapun jabaran dari masing-masing pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1  
Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5

6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9

## 6. Jenis dan Sumber Data

### a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

### b. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

#### 1) Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner.

#### 2) Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Menurut Sugiyono (2004:206) "Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur yang dijabarkan menjadi 9 indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai-nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN KINERJA (x)	UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 8. Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif

Pengolahan data kuantitatif dengan menggunakan pengolahan secara manual, sebagai berikut:

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

9. Laporan Hasil Pengukuran IKM

Hasil akhir kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) \\ (1,55 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) \\ (3,21 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 2,682$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  
 $2,682 \times 25 = 67,05$
- 2) Mutu pelayanan C.
- 3) Kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

10. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

a. Pada jadwal survey untuk target, akan dilaksanakan:

- 1) Target minimal adalah dilaksanakan minimal 1 kali dalam satu tahun;
- 2) Target maksimal adalah dilaksanakan 4 kali dalam satu tahun.

b. Tahapan pelaksanaan survey

- 1) Persiapan
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data
- 3) Pengolahan data indeks
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil

c. Jadwal Pelaksanaan Survey

Jadwal pelaksanaan survey pada bulan September – Oktober.

## **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

### **A. Gambaran Umum Layanan Kehumasan dan Keprotokolan**

Bagian Humas dan Protokol adalah salah satu bagian di Sekretariat Daerah Kota Blitar yang dipimpin oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Asisten Administrasi Umum dan Pembangunan. Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Blitar bertugas mengelola informasi dan dokumentasi pimpinan daerah, melaksanakan urusan protokoler daerah serta menyiapkan perumusan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.

Di antara tugas pokok dan fungsi Bagian Humas dan Protokol adalah menyiapkan data sebagai bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian; perumusan kebijakan di bidang hubungan masyarakat dan Protokol berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Sekretaris Daerah ; pengkoordinasian dan penyelenggaraan tugas peliputan, pemberitaan, kerja sama media dalam rangka fasilitasi kegiatan pimpinan daerah.

Selain itu, Bagian Humas dan Protokol juga memiliki fungsi penyusunan program dan/atau kegiatan di bidang hubungan masyarakat dan Protokol; penyusunan naskah informasi Walikota ; perencanaan dan pelaksanaan jumpa pers dengan Walikota ; penyusunan dan penyelenggaraan acara protokoler dinas ; pelaksanaan dokumentasi kegiatan Walikota; pelaksana juru bicara pemerintah daerah sesuai dengan petunjuk Walikota; pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan tugas peliputan, pemberitaan, kerja sama media rangka fasilitasi kegiatan pimpinan daerah; penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan sekretariat daerah secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah; penyelenggaraan dan pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi sekretariat daerah; pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja di bidang hubungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Bagian Humas dan Protokol membawahi : Sub Bagian Humas yang melaksanakan layanan kehumasan dan Sub Bagian Protokol yang melaksanakan layanan keprotokolan. Sumber daya aparatur yang melaksanakan layanan terdiri dari 10 orang PNS dan dibantu 2 orang tenaga non PNS.

Layanan kehumasan di antaranya adalah layanan informasi dan pemberitaan daerah kepada wartawan, layanan informasi kepada

bakohumas, layanan media luar ruang, layanan dokumentasi, layanan penyiapan naskah informasi pimpinan daerah, layanan jumpa pers dan sejenisnya, layanan peningkatan sumber daya komunikasi dan informasi, dan layanan media handling.

Sementara layanan keprotokolan secara umum dibagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu tata upacara, tata penghormatan, dan tata tempat. Secara konkrit layanan tersebut diderivasikan ke layanan protokoler, layanan pembawa acara (MC), layanan sound system, dan layanan peralatan protokoler serta layanan peningkatan kapasitas sumber daya keprotokolan.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"without customers, the service firm has no reason to exist"*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

*"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions"*.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.

- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.
  - a. Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:
    - e. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
    - f. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
    - g. *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
    - h. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
    - i. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau

atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Merespon kualitas pelayanan publik, tidak lepas dari dimensi mutu kesehatan. Mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan *multi pacet*. Menurut Lori Di Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* yang dikutip oleh Djoko Wijono, kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut:

- a. Kompetensi teknis,  
Kompetensi teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, penampilan petugas, manajer dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*) dan konsistensi (*consistency*);

- b. Akses terhadap pelayanan  
Pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa;
- c. Efektivitas  
Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada;
- d. Hubungan antar manusia  
Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dan kompetensi pelayanan kesehatan
- e. Efisiensi  
Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal daripada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya;
- f. Kelangsungan pelayanan  
Klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnose dan terapi yang tidak perlu. Klien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Klien juga mempunyai akses rujukan untuk pelayanan yang spesialisasi dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan;

g. Keamanan

Mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan;

h. Kenyamanan dan kenikmatan

Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

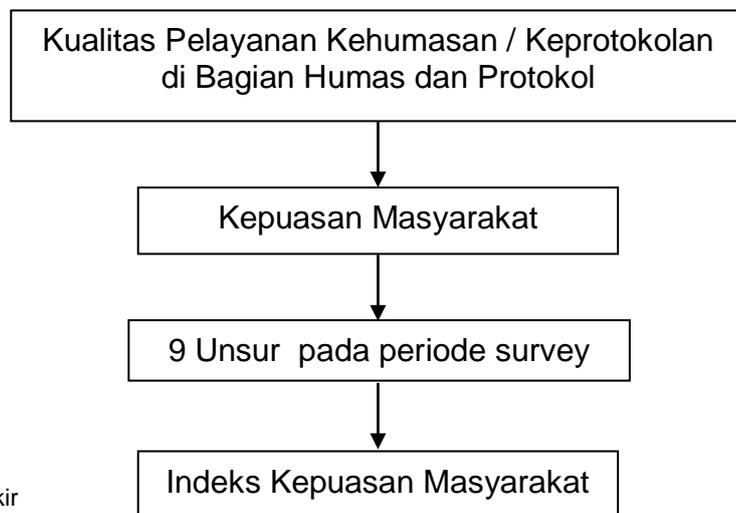
- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;

- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

### C. Kerangka Alur Berpikir

Adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1  
Alur Berpikir

#### D. Layanan Kehumasan

##### 1. Identitas Responden

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pada unit ini, berikut ini disajikan karakter / identitas responden, meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Responden yang di data, dalam sub bab ini terdiri dari

##### a. Jenis Kelamin

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 3  
Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	
		f	%
1	Laki-laki	85	51,52
2	Perempuan	80	64,48
	Total	165	100

##### b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 4  
Responden Menurut Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	
		f	%
1	≤ 20	12	7,27
2	21 - 30	48	29,09
3	31 - 40	44	26,67
4	41 - 50	45	27,27
5	51 - 60	16	9,70
6	≥ 61	0	0
	Jumlah	165	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 5  
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Sub Bagian Humas	
		f	%
1	SD	12	7,27
2	SMP	48	29,09
3	SMA	44	26,67
4	S1	45	27,27
5	S2	16	9,70
6	S3	0	0
	Jumlah	165	100

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 6  
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Sub Bagian Humas	
		f	%
1	PNS	111	67,3
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	42	25,45
5	Wirausaha	0	0
6	Lainnya	12	7,27
	Jumlah	165	100

## 2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Sub Bagian Humas yang diukur berdasarkan 9 unsur yang terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sub Bagian Humas adalah 3,487 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Sub Bagian Humas. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7  
Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kehumasan

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,50
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,68
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,33
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3,98

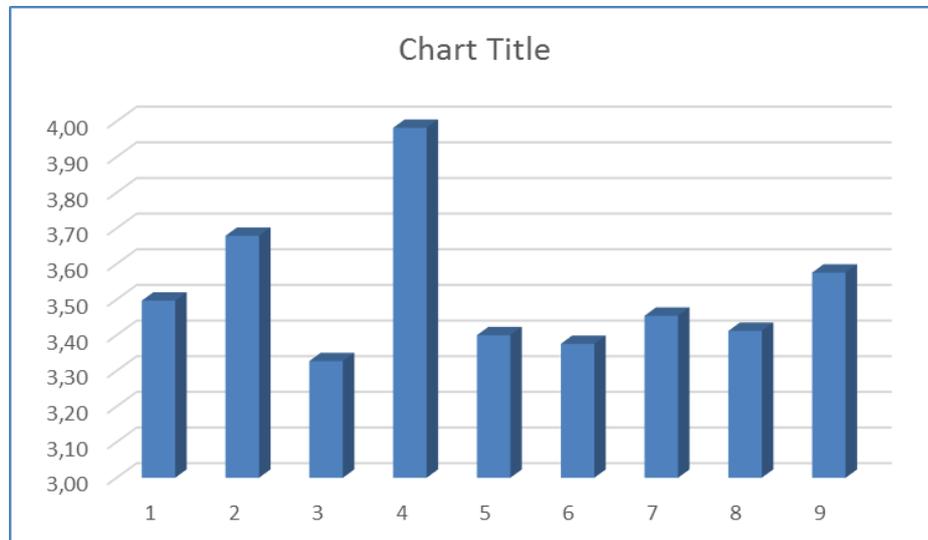
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,40
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,38
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,45
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,58

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,49 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,60 \times 0,11) = 3,464$

Sehingga diketahui nilai indeks layanan kehumasan adalah 3,464. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai IKM Setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

- ❖ Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,487 \times 25 = 87,18$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Kehumasan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2  
Nilai per unsur Layanan Kehumasan

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Sub Bagian Humas, semua nilai per unsur (U1-U9) nilainya di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **baik** pada kualitas Layanan Sub Bagian Humas Setda Kota Blitar

## E. Layanan Keprotokolan

### 1. Identitas Responden

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pada unit ini, berikut ini disajikan karakter / identitas responden, meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Responden yang di data, dalam sub bab ini terdiri dari

a. Jenis Kelamin

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 8  
Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	
		F	%
1	Laki-laki	67	38,29
2	Perempuan	108	61,71
	Total	175	100

b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 9  
Responden Menurut Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	
		f	%
1	≤ 20	0	0
2	21 - 30	13	7,43
3	31 - 40	56	32,00
4	41 - 50	67	38,29
5	51 - 60	39	22,29
6	≥ 61	0	0
	Jumlah	175	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel di berikut ini dapat diketahui:

Tabel 10  
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Sub Bagian Humas	
		f	%
1	SD	0	0
2	SMP	13	7,43
3	SMA	56	32,00
4	S1	67	38,29
5	S2	39	22,29
6	S3	0	0
	Jumlah	f	%

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 11  
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		f	%
1	PNS	100	100
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	0	0
6	Lainnya	0	0
	Jumlah	175	100

2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Layanan Rawat Jalan yang diukur berdasarkan 9 unsur yang

terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sub Bagian Protokol adalah 3,463 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja Baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Sub Bagian Protokol. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12  
Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,46
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,45
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,39
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3,94
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,41
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,38

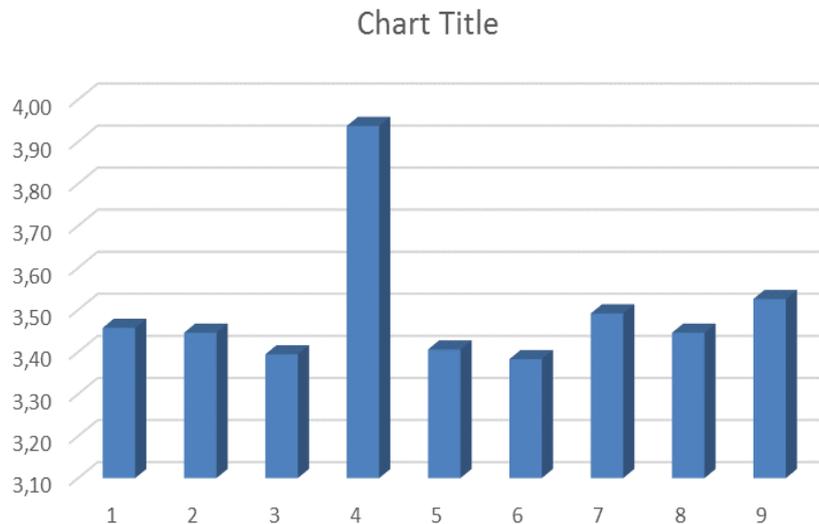
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,49
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3,45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,53

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,43 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) = 3,464$

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Keprotokolan adalah 3,455. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai IKM Setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

- ❖ Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,463 \times 25 = 86,59$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Keprotokolan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3  
Nilai per unsur Layanan Keprotokolan

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Sub Bagian Protokol Setda Kota Blitar adalah: semua nilai per unsur (U1-U9) nilainya di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **baik** pada kualitas Layanan Sub Bagian Protokol Setda Kota Blitar

## F. Analisis Data Kuesioner

1. Pada layanan kehumasan memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,487 yang berarti secara rata – rata memiliki tingkat layanan konversi BAIK. Namun jika ditilik dari unsur per unsur layanan, ada sisi yang perlu dipertahankan dan ada unsur yang perlu ditingkatkan.

2. Pada layanan kehumasan unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 4,00 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya Hal ini menjadi Keunggulan Unit Kerja Bagian Humas dan Protokol.
3. Pada layanan kehumasan, dibanding dengan layanan lainnya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah meskipun masih berkategori BAIK, yaitu unsur kompetensi petugas/karyawan (U6) Meskipun bukan sebagai kelemahan, unsur ini perlu mendapatkan penanganan perbaikan prioritas dibanding unsur lainnya.
4. Pada layanan kehumasan, unsur pelayanan waktu penyelesaian perlu lebih dipercepat lagi misalnya dengan peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur, penambahan peralatan kerja dengan memanfaatkan layanan teknologi informasi, sampai kemungkinan untuk menambah aparatur. Hal ini ada responden yang juga memberikan saran untuk menambah aparatur.
5. Pada unsur yang lain seperti persyaratan ; sistem mekanisme dan prosedur ; unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ; unsur perilaku pelaksana ; unsur sarana dan prasarana meskipun sudah berada dalam kategori BAIK juga perlu ditingkatkan karena potensinya sangat mungkin untuk ditingkatkan. Hal ini didasarkan pada masukan dan saran responden pada kolom saran yang tertulis pada kuesioner banyak responden yang memberikan apresiasi.
6. Pada layanan keprotokolan, memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,463 yang berarti secara rata – rata memiliki tingkat layanan konversi BAIK. Namun jika ditilik dari unsur per unsur layanan, ada sisi yang perlu dipertahankan dan ada unsur yang perlu ditingkatkan.
7. Pada layanan keprotokolan unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 4,00 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya. Hal ini menjadi KEUNGGULAN unit kerja pelayanan dan perlu untuk dipertahankan.

8. Pada layanan keprotokolan, ada unsur pelayanan yang berada pada nilai lebih rendah dibanding unsur pelayanan lain meskipun masih dalam kategori BAIK. Yaitu unsur kompetensi petugas / karyawan (U6) bernilai 3,38 yang berarti harus terus mengupdate kompetensi petugas.
9. Pada layanan keprotokolan, unsur lain yang perlu ditingkatkan meskipun masih berkategori BAIK adalah unsur kecepatan waktu (U3) yang bernilai 3,39. Sisi kecepatan harus terus ditingkatkan.
10. Pada kolom saran di kuesioner secara umum mengapresiasi layanan keprotokolan. Akan tetapi ada yang selaras dengan peningkatan unsur waktu penyelesaian yakni ada saran untuk menambah personel.
11. Pada unsur yang lain seperti persyaratan ; unsur produk spesifikasi jenis pelayanan ; unsur perilaku pelaksana ; unsur sarana prasarana meskipun sudah berada dalam kategori BAIK juga perlu ditingkatkan karena potensinya sangat mungkin untuk ditingkatkan. Hal ini didasarkan pada masukan dan saran responden pada kolom saran yang tertulis pada kuesioner banyak responden yang memberikan apresiasi.
12. Dari pengisian form kuesioner didapatkan temuan bahwa sebagian responden mengisi tidak benar sesuai dengan instruksi pengisian. Misalnya dengan melingkari bukan huruf pada pilihan ganda tetapi melingkari angka yang sebenarnya untuk pengolah data.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

1. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan kehumasan yang dilaksanakan pada Bulan September – Oktober 2020 pada 165 responden adalah 3,487 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 87,18 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan keprotokolan yang dilaksanakan pada Bulan September – Oktober 2020 pada 175 responden adalah 3,463 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 86,59 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
3. Unsur pelayanan kehumasan dan keprotokolan yang kinerjanya sangat baik adalah unsur biaya/tariff. Hal ini menjadi keunggulan unit layanan. Selain itu, unsur layanan lainnya berkategori baik.

### **B. SARAN**

1. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu kompetensi petugas / karyawan pada layanan kehumasan.
2. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu kompetensi petugas / karyawan pada layanan keprotokolan.