



LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2020



**PEMERINTAH
KOTA BLITAR
BAGIAN UMUM**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Bagian Umum Tahun 2021. Dokumen ini dibuat sebagai bahan masukan kinerja yang telah dicapai oleh Bagian Umum 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 2021 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 Umum dalam memberikan dan mengembangkan layanan terbaik sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik bagi Kota Blitar.

Blitar, Maret 2021

Bagian Umum

Sekretariat Daerah Kota Blitar

PENYUSUN

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	vi
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan	3
D. Sasaran Survei	3
E. Manfaat	4
BAB II	KERANGKA TEORI
A. Pengertian Pelayanan Publik	5
B. Kepuasan Pengguna Layanan	5
C. Pengertian IKM	5
D. UU RI NO 25 TAHUN 2009 tentang Pelayanan Publik	5
E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	8
BAB III	METODOLOGI
1. Unit Pelayanan yang Dikaji	11
2. Rancangan Penelitian	11
3. Variabel Penelitian	11
4. Populasi dan Sampel Penelitian	14
5. Instrumen Penelitian	14
6. Jenis dan Sumber Data	16
7. Teknik dan Analisis Data	17
8. Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif	19
9. Laporan Hasil Pengukuran IKM	19
10. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	20
BAB IV	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA
A. Gambaran Umum Layanan Bagian Umum	21

B. Tinjauan Pustaka	22
C. Kerangka Alur Berpikir	28
D. Layanan Surat Menyurat	28
1. Identitas Responden	28
2. Nilai Kepuasan Per Unsur	30
E. Layanan Kerumahtanggan	33
1. Identitas Responden	33
2. Nilai Kepuasan Per Unsur	34
F. Layanan Sarana Prasarana	37
1. Identitas Responden	37
2. Nilai Kepuasan Per Unsur	39
G. Layanan Administrasi Keuangan	41
1. Identitas Responden	41
2. Nilai Kepuasan Per Unsur	43
H. Analisis Data Kuesioner	46
BAB III	
PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
 Lampiran	
Daftar Pustaka	

Daftar Tabel

Tabel 1	: Kisi-kisi Instrumen	16
Tabel 2	: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18
Tabel 3	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Surat Menyurat)	29
Tabel 4	: Responden Menurut Usia (Layanan Surat Menyurat) ..	29
Tabel 5	: Responden Menurut Pendidikan (Layanan Surat Menyurat)	29
Tabel 6	: Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Surat Menyurat)	30
Tabel 7	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Surat Menyurat.....	31
Tabel 8	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Kerumahtanggaan).....	33
Tabel 9	: Responden Menurut Usia (Layanan Kerumahtanggaan) .	33
Tabel 10	: Responden Menurut Pendidikan (Layanan Kerumahtanggaan)	34
Tabel 11	: Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Kerumahtanggaan)	34
Tabel 12	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kerumahtanggaan...	35
Tabel 13	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Sarana Prasarana)	37
Tabel 14	: Responden Menurut Usia (Layanan Sarana Prasarana) ..	38
Tabel 15	: Responden Menurut Pendidikan (Layanan Sarana Prasarana)	38
Tabel 16	: Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Sarana Prasarana)	38
Tabel 17	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Sarana Prasarana.....	39
Tabel 18	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Administrasi Keuangan).....	42

Tabel 19	: Responden Menurut Usia (Administrasi Keuangan) .	43
Tabel 20	: Responden Menurut Pendidikan (Administrasi Keuangan)	43
Tabel 21	: Responden Menurut Pekerjaan (Administrasi Keuangan)	43
Tabel 22	: Nilai Kepuasan Per Unsur Administrasi Keuangan...	44

Daftar Gambar

Gambar 1	Alur Berpikir	28
Gambar 2	Nilai per unsur Layanan Surat Menyurat	32
Gambar 3	Nilai per unsur Layanan Kerumahtanggaan	36
Gambar 4	Nilai per unsur Layanan Sarana Prasarana	41
Gambar 5	Nilai per unsur Layanan Administrasi Keuangan	45

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 aparatur 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 aparaturnya 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 Umum, kepuasan pengguna layanan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu pondasi yang harus diperkokoh. Bagi Umum peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dipandang sangat *urgen* untuk dilakukan, mengingat Bagian Umum merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Blitar yang mengelola dan melaksanakan urusan bagian umum 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.

Survey 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 Bagian Umum Setda Kota Blitar
2. Menentukan indeks layanan kehumasan dan indeks Bagian Umum yang dijadikan input sekaligus referensi perumusan kebijakan.
3. Menentukan indeks per unsur layanan di layanan Bagian Umum yang kemudian dianalisis dan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan Bagian Umum di masa mendatang.

D. Sasaran Survei

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan di Bagian Umum dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan

2. Mendorong Bagian Umum Setda Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Bagian Umum sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bagian Umum.

E. Manfaat Survei

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing – masing unsur layanan di Bagian Umum Setda Kota Blitar.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Bagian Umum 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 Umum 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 menutamakan 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 Sub Bagian Umum Setda Kota Blitar yang terdiri dari 4 layanan, antara lain :

- a. Layanan Surat Menyurat
- b. Layanan Kerumahtanggaan
- c. Layanan Sarana Prasarana
- d. Layanan Administrasi Keuangan

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 Umum 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 Umum, 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 240 (Sub Bagian Umum).

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 PELAYANA N KINERJA (x)	UNIT PELAYANA N (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 mendapatkkan 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 22 Februari – 2 April 2021.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Layanan Bagian Umum

Bagian Umum adalah salah satu bagian di Sekretariat Daerah Kota Blitar yang dipimpin oleh Kepala Bagian Umum dan Protokol yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Asisten Administrasi Umum dan Pembangunan. Bagian Umum 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 Umum 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 Umum 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 Umum dan Protokol membawahi : Sub Bagian Umum 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 waranty* 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:

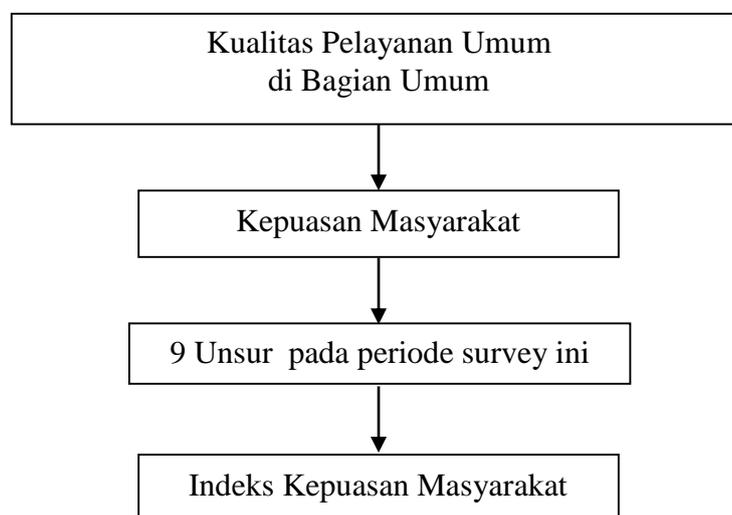
- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang 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 Surat Menyurat

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	128	53,33
2	Perempuan	112	46,67
	Total	240	100

b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 4
Responden Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	
		f	%
1	≤ 40	128	53,33
2	≥ 40	112	46,67
	Jumlah	240	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 5
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Layanan Surat Menyurat	
		f	%
1	SD	1	0,42
2	SMP	19	7,92
3	SMA	70	29,17
4	D1	4	1,67
5	D3	11	4,58
6	S1	105	43,75
7	S2	30	12,50
	Jumlah	240	100

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 6
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Layanan Surat Menyurat	
		f	%
1	PNS	156	65,00
2	TNI	2	0,83
3	POLRI	0	0
4	Swasta	57	23,75
6	Lainnya	25	10,42
	Jumlah	240	100

2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat menyurat pada Sub Bagian Umum 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 surat menyurat di Sub Bagian Umum adalah 3,501 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja baik.

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

Tabel 7
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Surat Menyurat

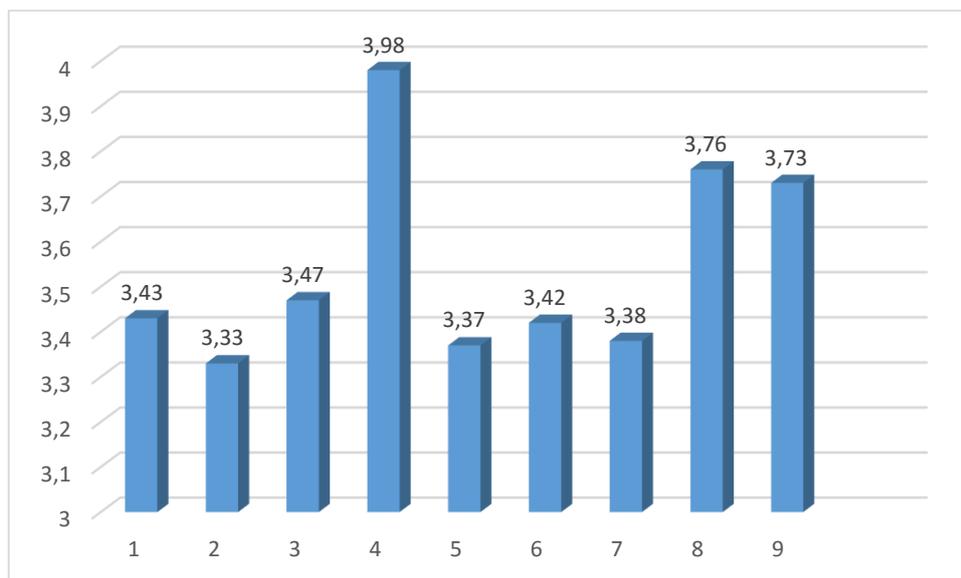
No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,43
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,33
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,47
4	Biaya / tariff	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	3,37
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,42
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,38
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3,76
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,73

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,43 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,98 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) + (3,73 \times 0,11) = 3,501$

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Surat Menyurat sub Bagian Umum adalah 3,501. 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 = $3,501 \times 25 = 87,525$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

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



Gambar 2 Nilai per unsur Layanan Surat Menyurat

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

Sebagian besar responden memberi penilaian **baik** pada kualitas Layanan Surat Menyurat di Sub Bagian Umum Setda Kota Blitar

E. Layanan Kerumahtangaan

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	78	57,35
2	Perempuan	58	42,65
	Total	136	100

b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 9
Responden Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	
		f	%
1	≤ 40	51	37,76
2	≥ 40	85	62,50
	Jumlah	136	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 10
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Layanan Kerumahtanggaan	
		f	%
1	SD	2	1,47
2	SMP	7	5,15
3	SMA	53	38,97
4	D1	3	2,21
5	D3	9	6,62
6	S1	46	33,82
7	S2	16	11,76
	Jumlah	136	100

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 11
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Layanan Kerumahtanggaan	
		f	%
1	PNS	50	36,76
2	TNI	4	2,94
3	POLRI	2	1,47
4	Swasta	55	40,44
6	Lainnya	25	18,38
	Jumlah	136	100

2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kerumahtanggaan pada Sub Bagian Umum 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 kerumahtanggan di Sub Bagian Umum adalah 3,53 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja baik.

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

Tabel 12
Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kerumahtanggan

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,64
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,41
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	3,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,45
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,65
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,42
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3,44

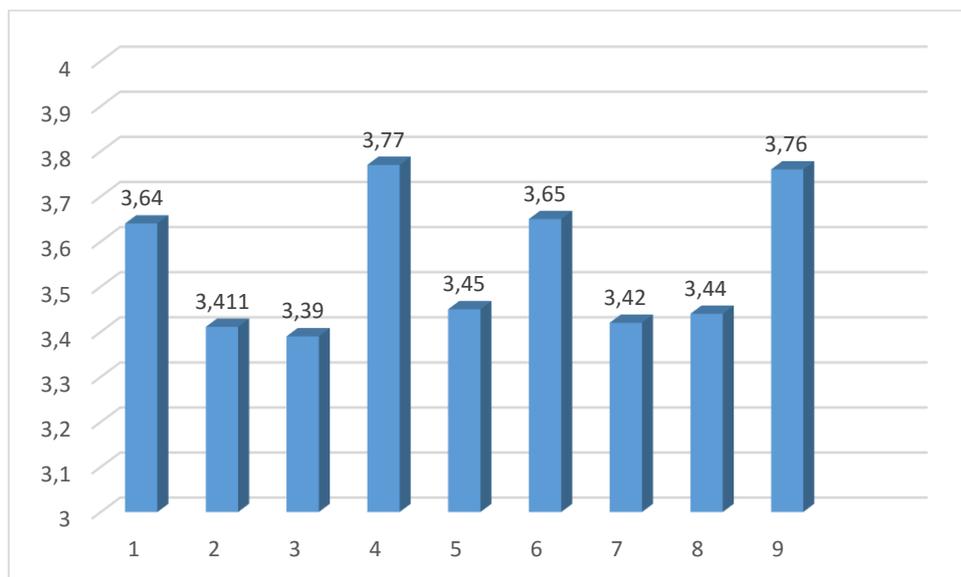
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,76
---	---	--	---	------

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,64 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,97 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) = 3,53$

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Kerumahtanggaan sub Bagian Umum adalah 3,53. 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 = $3,53 \times 25 = 88,25$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

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



Gambar 3 Nilai per unsur Layanan Kerumahtanggaan

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

Sebagian besar responden memberi penilaian **baik** pada kualitas Layanan Kerumahtanggan di Sub Bagian Umum Setda Kota Blitar

F. Layanan Sarana Prasarana

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 13
Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	
		f	%
1	Laki-laki	107	61,85
2	Perempuan	66	38,15
	Total	173	100

b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 14
Responden Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	
		f	%
1	≤ 40	65	37,57
2	≥ 40	108	62,43
	Jumlah	173	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 15
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Layanan Sarana Prasarana	
		f	%
1	SD	2	1,16
2	SMP	11	6,36
3	SMA	66	38,13
4	D1	4	2,31
5	D3	10	5,78
6	S1	60	34,68
7	S2	20	11,56
	Jumlah	173	100

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 16
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Layanan Sarana Prasarana	
		F	%
1	PNS	77	44,51
2	TNI	3	1,73

3	POLRI	4	2,31
4	Swasta	46	26,59
6	Lainnya	43	24,86
	Jumlah	173	100

2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sarana prasarana pada Sub Bagian Umum 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 sarana prasarana di Sub Bagian Umum adalah 3,57 dengan Mutu Pelayanan A ini berarti kinerja sangat baik.

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

Tabel 17
Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Sarana Prasarana

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,42
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,39
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,49
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3,97

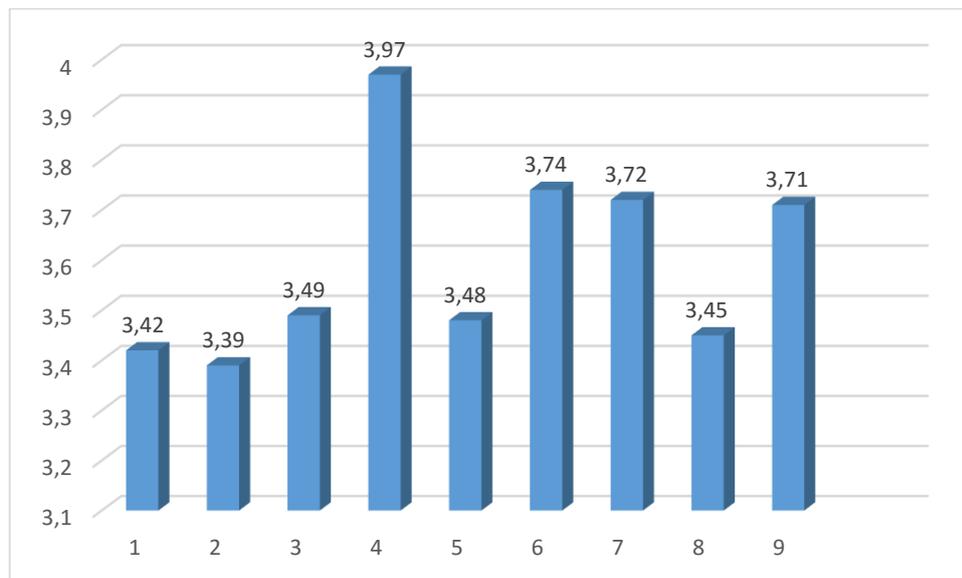
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,74
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,72
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas 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	3,71

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,42 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,97 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,74 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) = 3,57$

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Sarana Prasarana sub Bagian Umum adalah 3,57. 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 = $3,57 \times 25 = 89,35$
- ❖ Mutu Pelayanan = A
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

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



Gambar 4 Nilai per unsur Layanan Sarana Prasarana

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

Sebagian besar responden memberi penilaian **sangat baik** pada kualitas Layanan Sarana Prasarana Sub Bagian Umum Setda Kota Blitar

G. Layanan Administrasi Keuangan

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 18
Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	
		f	%
1	Laki-laki	51	47,66
2	Perempuan	56	52,34
	Total	107	100

b. Umur / Usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 19
Responden Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	
		f	%
1	≤ 40	52	48,60
2	≥ 40	55	51,40
	Jumlah	107	100

c. Pendidikan

Berdasar tabel berikut ini dapat diketahui:

Tabel 20
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Layanan Administrasi Keuangan	
		f	%
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	35	32,71
4	D1	2	1,87
5	D3	11	10,28
6	S1	40	37,38
7	S2	19	17,76
	Jumlah	107	100

d. Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui:

Tabel 21
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Layanan Administrasi Keuangan	
		f	%
1	PNS	97	90,65
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	6	5,61
6	Lainnya	4	3,74
	Jumlah	107	100

2. Nilai Kepuasan Per Unsur

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi keuangan pada Sub Bagian Umum 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 administrasi keuangan di Sub Bagian Umum adalah 3,503 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja baik.

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

Tabel 22
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Administrasi Keuangan

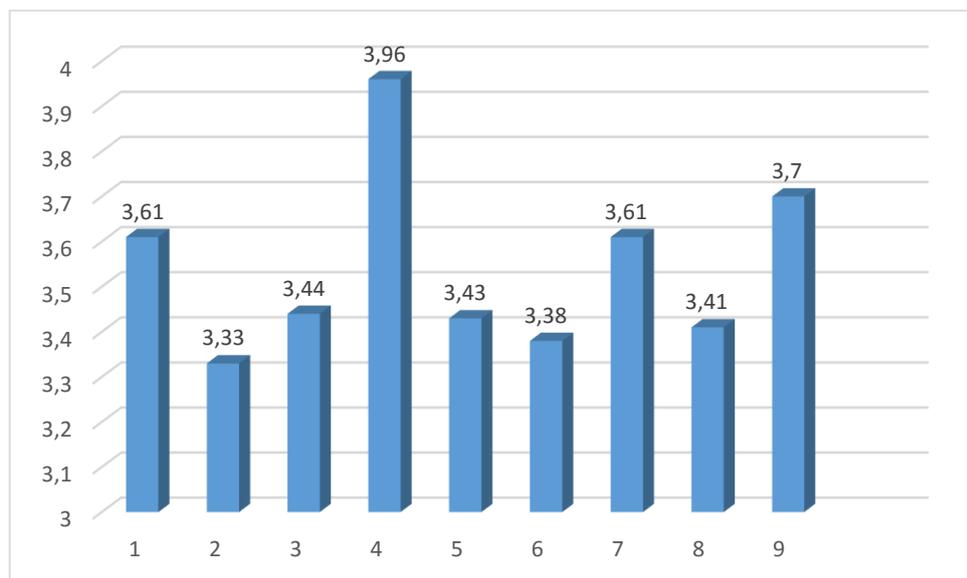
No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,61
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,33
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,44
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3,96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,43
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3,38
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3,61
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	3,70

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,61 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,61 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) = 3,503$

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Administrasi Keuangan sub Bagian Umum adalah 3,503. 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 = $3,503 \times 25 = 87,575$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

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



Gambar 5 Nilai per unsur Layanan Administrasi Keuangan

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

Sebagian besar responden memberi penilaian **baik** pada kualitas Layanan Administrasi Keuangan di Sub Bagian Umum Setda Kota Blitar

H. Analisis Data Kuesioner

1. Pada layanan surat menyurat memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,501 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 surat menyurat unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,98 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya. Hal ini menjadi Keunggulan Unit Kerja Bagian Umum Layanan Surat Menyurat. Selain itu ada juga nilai layanan yang tinggi juga yaitu Sarana dan Prasarana (U8), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
3. Pada unsur yang lain seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana 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.
4. Pada layanan kerumahtanggaan memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,53 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.
5. Pada layanan kerumahtanggaan unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,97 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya. Hal ini menjadi Keunggulan Unit Kerja Bagian Umum Layanan Surat Menyurat. Selain itu ada juga nilai layanan yang tinggi juga yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
6. Pada unsur yang lain seperti Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan 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.

7. Pada layanan sarana prasarana memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,57 yang berarti secara rata – rata memiliki tingkat layanan konversi SANGAT BAIK. Namun jika ditilik dari unsur per unsur layanan, ada sisi yang perlu dipertahankan dan ada unsur yang perlu ditingkatkan.
8. Pada layanan sarana prasarana unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,97 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya. Hal ini menjadi Keunggulan Unit Kerja Bagian Umum Layanan Surat Menyurat. Selain itu ada juga nilai layanan yang tinggi juga yaitu Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
9. Pada unsur yang lain seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta 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.
10. Pada layanan administrasi keuangan memiliki nilai rata – rata unsur layanan sebesar 3,503 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.
11. Pada layanan administrasi keuangan unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,96 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya. Hal ini menjadi Keunggulan Unit Kerja Bagian Umum Layanan Surat Menyurat. Selain itu ada juga nilai layanan yang tinggi juga yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), Perilaku Pelaksana (U7), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
12. Pada unsur yang lain seperti Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, serta 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.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Surat Menyurat di sub Bagian Umum yang dilaksanakan pada Bulan April 2021 pada 240 responden adalah 3,501 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 87,52 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Kerumahtanggan di sub Bagian Umum yang dilaksanakan pada Bulan April 2021 pada 136 responden adalah 3,53 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 88,25 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Sarana Prasarana di sub Bagian Umum yang dilaksanakan pada Bulan April 2021 pada 173 responden adalah 3,57 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 89,35 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit layanannya SANGAT BAIK.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Administrasi Keuangan di sub Bagian Umum yang dilaksanakan pada Bulan April 2021 pada 107 responden adalah 3,503 yang berarti setelah dikonversikan nilainya 87,57 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
5. Unsur Pelayanan Bagian Umum yang kinerjanya sangat baik adalah unsur biaya/tariff. Hal ini menjadi keunggulan unit layanan pada Bagian Umum secara keseluruhan. Sedangkan untuk setiap unsur layanan ada yang berkategori sangat baik untuk tiap layanan tertentu dan juga berkategori baik untuk setiap unsur layanan yang tertentu pula.

B. SARAN

1. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu prosedur pelayanan pada layanan surat menyurat.

2. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu waktu pelayanan pada layanan kerumahtanggaan.
3. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu prosedur pelayanan pada layanan sarana prasarana.
4. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu prosedur pelayanan pada layanan administrasi keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2005, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta;
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Blitar Nomor 78 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, EdisiKedua, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta;
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- _____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Wijono, Djoko, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol I* Surabaya: Airlangga University Press.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Lampiran-

KUISIONER SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SETDA BAGIAN UMUM KOTA BLITAR TAHUN 2021

A. PPOFILE RESPONDEN BAGIAN UMUM

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Alamat :
 - a. Rt/Rw /Jalan :
 - b. Kelurahan :
 - c. Kecamatan :
 - d. Kab./kota. : 1. Kota Blitar 2. Kab. Blitar 3. Kot.lain
4. Umur :
5. Jenis pekerjaan :

 - a. PNS
 - b. Pensiunan
 - c. TNI/Polri
 - d. Swasta
 - e. Pelajar
 6. Lain-lain

6. Pendidikan yang di Tamatkan :
 1. Tidak tamat SD
 2. SD
 3. SLTP/Sederajat
 4. SMU/Sederajat
 5. Diploma
 6. Sarjana

B. Daftar Pertanyaan Responden

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKORING	JAWABAN RESPONDEN
1	Bagai mana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan di Bagian Umum ?	a.Tidak mudah b.Kurang Mudah c. Mudah d.Sangat Mudah	1 2 3 4	
2	Bagai mana pemahaman saudara tentang system, mekanisme dan prosedur pelayanan di Bagian Umum ?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. mudah d.Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagai mana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam	a.Tidak cepat b.Kurang cepat	1 2	

	melayani ?	c. cepat d.Sangat cepat	3 4	
4	Bagai mana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif yg dibayarkan dg biaya/tariff yg ditetapkan ?	a.Tidak wajar b.Kurang wajar c. wajar d.Sangat wajar	1 2 3 4	
5	Bagai mana pendapat saudara tentang jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan ?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana kompetensi petugas (pengetahuan,keahlian,ketrampilan dan pengalaman) dalam melayani. ?	a.Tidak kompeten b.Kurang kompeten c. kompeten d.Sangat kompeten	1 2 3 4	
7	Bagai mana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan di Bagian Umum ?	a.Tidak ramah b.Kurang ramah c. ramah d.Sangat ramah	1 2 3 4	
8	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan , kecepatan penanganan pengaduan pengguna layanan?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana prasarana di kantor Bagian Umum dalam menunjang pelayanan ?	a.Tidak memadai b.Kurang memadai c. memadai d.Sangat sangat memadai	1 2 3 4	
10	Komentar dan saran		