

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pemerintah Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan semakin berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan publik, pelayanan publik yang sudah berjalan dituntut untuk dievaluasi dan secara kontinyu ditingkatkan kualitasnya agar tercapai pelayanan prima kepada masyarakat.

Di seluruh Indonesia pada umumnya dan di Kota Blitar pada khususnya, proses reformasi birokrasi berjalan dengan sangat cepat. Pada saat yang sama, tuntutan masyarakat juga terus berkembang. Saat ini masyarakat sudah semakin cerdas dan kritis. Masyarakat tidak segan mengadu apabila mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Konsekuensinya, seluruh unit kerja dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan.

Salah satu strategi untuk memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan, mengevaluasi pengelolaan layanan publik, sekaligus mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan publik sebagaimana amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dengan melalui survei, diharapkan ada umpan balik (*feedback*) dari

Bagian Umum

pengguna layanan atas kinerja yang dilakukan sehingga dapat menjadi bahan perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga merupakan langkah implementatif dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Bagian Umum Setda Kota Blitar sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik diantaranya memiliki fungsi untuk melayani masyarakat pengguna layanan sehingga perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Sebagai penyelenggara layanan publik, Bagian Umum Setda Kota Blitar tentu tidak berada di titik yang stagnan. Sebaliknya harus mencari peningkatan layanan bahkan inovasi baru yang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi alat yang secara metodologis dapat dipertanggungjawabkan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan Bagian Umum dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan surat menyurat, layanan kerumahtanggaan, layanan sarana prasarana, dan layanan administrasi keuangan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini akan diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat. 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Melalui survei ini Bagian Umum Setda Kota Blitar dapat mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk

Bagian Umum

menetapkan kebijakan yang perlu diterapkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Tujuan Survei

- a. Menentukan indeks kepuasan per unsur layanan di Bagian Umum yang kemudian dianalisis dan dijadikan bahan evaluasi Bagian Umum.
- b. Menentukan indeks kepuasan layanan surat menyurat, indeks kepuasan layanan kerumahtanggan, indeks kepuasan layanan sarana prasarana, dan indeks kepuasan layanan administrasi keuangan yang dijadikan input sekaligus referensi perumusan kebijakan Bagian Umum Setda Kota Blitar.

1.4 Sasaran Survei

- a. Mendorong partisipasi pengguna layanan di Bagian Umum dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
- b. Mendorong Bagian Umum Setda Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong Bagian Umum penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bagian Umum

1.5 Manfaat Survei

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing – masing unsur layanan di Bagian Umum Setda Kota Blitar.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Bagian Umum Setda Kota Blitar secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan pasca survei kepuasan masyarakat
- d. Memacu kompetisi positif antar unit layanan di Bagian Umum Setda Kota Blitar.

1.6 Metode Survei

1.6.1 Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian kuantitatif, termasuk di dalamnya penelitian survei adalah Positivisme, yaitu suatu keyakinan dasar yang berakar dari paham ontologi realisme yang menyatakan bahwa realitas itu ada (*exist*) dalam kenyataan yang berjalan, kebenaran realitas yang ada, dan bagaimana realitas tersebut senyatanya berjalan.

Positivisme melihat penelitian sosial sebagai langkah instrumental, penelitian dianggap sebagai alat untuk mempelajari peristiwa dan hukum-hukum sosial pada akhirnya akan memungkinkan manusia meramalkan kemungkinan kejadian serta mengendalikan peristiwa.

Dalam penelitian kuantitatif diyakini, bahwa pengetahuan (*knowledge*) yang valid adalah ilmu pengetahuan (*science*), yaitu pengetahuan yang berawal dan didasarkan pada pengalaman (*experience*) yang tertangkap lewat pancaindera untuk kemudian diolah oleh nalar (*reason*). Secara epistemologis, dalam penelitian kuantitatif diterima suatu paradigma, bahwa sumber

Bagian Umum

pengetahuan paling utama adalah fakta yang sudah pernah terjadi, dan lebih khusus lagi hal-hal yang dapat ditangkap pancaindera (*exposed to sensory experience*). Hal ini sekaligus mengindikasikan, bahwa secara ontologis, obyek studi penelitian kuantitatif.

1.6.2 Lokasi dan Waktu Survei

Tempat penelitian yang dijadikan obyek penelitian adalah di Bagian Umum dan tempat – tempat yang di dalamnya terdapat layanan Surat Menyurat, Layanan Kerumah Tanggaan, layanan Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan. Adapun waktu survei kepuasan masyarakat ini dilakukan pada Bulan November sampai dengan Desember 2019.

1.6.3 Populasi

Populasi menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) adalah keseluruhan subjek penelitian. Individu atau obyek yang diteliti memiliki beberapa karakteristik yang sama. Berdasarkan data yang ada di Bagian Umum pada Tahun 2018, populasi pada layanan surat menyurat sejumlah 300, populasi pada layanan kerumah tanggan sejumlah 350, populasi pada layanan sarana prasarana sejumlah 300, dan populasi pada layanan administrasi keuangan sejumlah 500.

1.6.4 Teknik Sampling

Jika hanya meneliti sebagian dari populasi, maka dilakukan dengan pengambilan sampel. Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 109) yang dikatakan sampel adalah sebagian obyek atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila peneliti bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel.

Penggunaan sampel dalam penelitian akan sangat membantu peneliti khususnya dalam prinsip efisiensi. Artinya dengan meneliti sedikit subyek, hasilnya diharapkan dapat digunakan untuk menggambarkan seluruh populasi. Karena itu syarat pengambilan sampel ini adalah representatif populasinya. Kerepresentatifan sampel salah satu diantaranya dipengaruhi oleh faktor homogenitas populasi.

Sejalan dengan PermenPAN dan RB Nomor14 Tahun 2017, Jumlah Sampel Survei Kepuasan Masyarakat diambil dengan menggunakan metode pengambilan sampel Morgan and Krejcie. Dimana dari rumus perhitungan maupun tabel diperoleh jumlah sampel layanan surat menyurat adalah sejumlah 98 responden, jumlah sampel layanan kerumahtanggaan sejumlah 112, jumlah sampel layanan sarana prasarana sejumlah 77, sedangkan jumlah sampel layanan administrasi keuangan adalah sejumlah 221 responden.

Berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor14 Tahun 2017, pemilihan sampel pada survei kepuasan ini dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*). Secara metodologis, *simple random sampling* dapat dimaknai sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel.

1.6.5 Teknik Penggalan Data

Alat ukur utama dalam penelitian kuantitatif adalah kuesioner atau biasa dikenal dengan nama angket. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002: 128). Angket dipakai untuk menyebut metode atau instrumen. Jadi dalam menggunakan metode angket instrumen yang dipakai adalah angket.

Bagian Umum

Selanjutnya, dari beberapa jenis angket yang ada diantaranya angket dipandang dari cara menjawab maka peneliti dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan yaitu angket tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Teknik penggalan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan memberikan kuesioner pada jam layanan atau pada saat – saat responden mendapatkan layanan keuangan, dan atau keprotokolan. Selain itu, kuesioner juga diberikan kepada responden yang pernah mendapatkan layanan terhadap layanan surat menyurat, layanan kerumahtanggaan, layanan sarana prasarana, dan layanan administrasi keuangan Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh responden selaku penerima layanan.
- b. Dilakukan oleh pencacah

1.7 Tim Survei

Dalam rangka melaksanakan prinsip akuntabel dan prinsip netralitas survei sebagaimana diatur tegas dalam PermenPAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017, maka Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Pusat Kajian Kebijakan Pemerintah (PK2P) dengan susunan tim sebagai berikut :

No.	Nama	Jabatan dalam Survei
1	Betty Dwi Hariyani SE.	Ketua
2	Dhimas Nugroho, S.IP	Sekretaris
3	Galih Basudewo	Anggota
4	Ika Lusyana	Anggota
5	Yuliatin	Anggota
6	Minuk Anjarwati	Anggota

1.8 Jadwal Survey

No.	Kegiatan	Periode
1	Persiapan	5 hari kerja
2	Pelaksanaan dan pengumpulan data	15 hari kerja
3	Pengolahan data	5 hari kerja
4	Penyusunan laporan	5 hari kerja

BAB II

ANALISIS

2.1 LAYANAN DI BAGIAN UMUM

Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. Bagian Umum adalah salah satu bagian di Sekretariat Daerah Kota Blitar yang dipimpin oleh Kepala Bagian Umum yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Asisten Administrasi Umum dan Pembangunan. Bagian Umum Setda Kota Blitar bertugas Bagian Umum yang bertugas melaksanakan tata usaha pimpinan dan sekretariat daerah, pengelolaan kepegawaian dan kearsipan sekretariat daerah urusan rumah tangga dan aset sekretariat daerah, serta pengelolaan keuangan Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah.

Di antara tugas pokok dan fungsi Bagian Umum adalah pelaksanaan urusan tata usaha pimpinan dan umum; pelaksanaan kegiatan kearsipan di lingkungan sekretariat daerah; pelaksanaan pelayanan Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah; pengelolaan keuangan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; pelaksanaan pengelolaan keuangan Sekretariat Daerah; dan pengelolaan kepegawaian Sekretariat Daerah.

Selain itu, Bagian Umum juga memiliki tugas pokok dan fungsi dalam hal pelaksanaan urusan rumah tangga Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah dan Sekretariat Daerah; penyelenggaraan urusan penerimaan tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah ; pelaksanaan koordinasi pengelolaan dan pengadministrasian aset Sekretaris Daerah; pengelolaan dan pengendalian kendaraan dinas di lingkungan Sekretariat Daerah; pengelolaan dan pengendalian perjalanan dinas

Bagian Umum

pimpinan dan umum; pelaksanaan koordinasi administrasi dan pembayaran gaji; penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor; dan pelaksanaan fasilitasi perumusan kebijakan keuangan dan barang daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Bagian Umum membawahi : Sub Bagian Tata Usaha, Kepegawaian dan Kearsipan; Sub Bagian Rumah Tangga dan Aset; Sub Bagian Keuangan. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Umum. Dilihat dari uraian di atas, tersurat tegas bahwa seluruh layanan yang menjadi fokus survei ini yakni, layanan surat menyurat, layanan kerumahtanggaan, layanan sarana prasarana, dan layanan administrasi keuangan adalah bagian dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bagian Umum Setda Kota Blitar.

2.2 TINJAUAN PUSTAKA

2.2.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik atau pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai

Bagian Umum

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.2.2 VARIABEL SURVEI

Variabel adalah segala sesuatu yang menjadi obyek penelitian dan memiliki variasi nilai (Budiyono, 2009 ; 4-5). Sesuai dengan PermenPAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan. Baik teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan pengguna layanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Bagian Umum

- d. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan.

2.2.3 Good Governance

Oleh para teoritis dan praktisi administrasi negara Indonesia, istilah *good governance* telah diterjemahkan dalam berbagai istilah, misalnya, penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Bintoro Tjokroamidjojo), tata-pemerintahan yang baik (UNDP), pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab (LAN), dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Prinsip – prinsip utama Good Governance menurut UN Habitat adalah : Sustainability, Subsidiarity, Equity, Efficiency, Transparency and Accountability, Civic engagement and Citizenship, Security.

Perbedaan paling pokok antara konsep "government" dan "governance" terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan

Bagian Umum

otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep "pemerintahan" berkonotasi peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas. Sedangkan dalam governance mengandung makna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumberdaya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, dalam konsep governance terkandung unsur demokratis, adil, transparan, rule of the law, partisipatif dan kemitraan.

Definisi yang dirumuskan IIAS cukup tepat menggambarkan makna tersebut yakni "*the process whereby elements in society wield power and authority, and influence and enact policies and decisions concerning public life, economic and social development.*" Terjemahan dalam bahasa Indonesia adalah proses dimana berbagai unsur dalam masyarakat menggalang kekuatan dan otoritas, dan mempengaruhi dan mengesahkan kebijakan dan keputusan tentang kehidupan publik, serta pembangunan ekonomi dan sosial.

Dalam kepustakaan Hukum Administrasi di Indonesia, Prof. Kuntjoro Purbopranoto dalam bukunya yang berjudul "*Beberapa Catatan Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*" menguraikan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam 13 asas, yaitu:

- a. Asas kepastian hukum (*principle of legal security*);
- b. Asas keseimbangan (*principle of proportionality*);
- c. Asas kesamaan (dalam pengambilan keputusan pangreh) – *principle of equality*;
- d. Asas bertindak cermat (*principle of carefulness*);
- e. Asas motivasi untuk setiap keputusan pangreh (*principle of motivation*);
- f. Asas jangan mencampuradukkan kewenangan (*principle of non misuse of competence*);
- g. Asas permainan yang layak (*principle of fair play*);

Bagian Umum

- h. Asas keadilan atau kewajaran (*principle of reasonableness or prohibition of arbitrariness*);
- i. Asas menanggapi pengharapan yang wajar (*principle of meeting raised expectation*);
- j. Asas meniadakan akibat-akibat suatu keputusan yang batal (*principle of undoing the consequences of an annulled decision*);
- k. Asas perlindungan atas pandangan hidup (cara hidup) pribadi (*principle of protecting the personal way of life*);
- l. Asas kebijaksanaan (*sapientia*);
- m. Asas penyelenggaraan kepentingan umum (*principle of public service*).

Dalam dokumen RPJP Daerah Kota Blitar 2005 – 2025, tepatnya pada Diktum Misi Ke - 3, secara tegas tersurat “Mewujudkan good governance”, sehingga sudah menjadi kewajiban dari segenap aparatur di Kota Blitar untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Namun demikian, Good governance hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Jenis lembaga tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Negara
 - 1. Menciptakan kondisi politik, ekonomi, dan sosial yang stabil;
 - 2. Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan;
 - 3. Menyediakan *public service* yang efektif dan *accountable*;
 - 4. Menegakkan HAM;
 - 5. Melindungi lingkungan hidup;
 - 6. Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik

- b. Sektor swasta:
 1. Menjalankan industri;
 2. Menciptakan lapangan kerja;
 3. Menyediakan insentif bagi karyawan;
 4. Meningkatkan standar kehidupan masyarakat;
 5. Memelihara lingkungan hidup;
 6. Menaati peraturan;
 7. Melakukan transfer ilmu pengetahuan dan teknologi pada masyarakat;
 8. Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM

2.2.4 PROFESIONALISME

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary, 1960:1163) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll).

Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *profesional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 1985).

Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso (1981) dalam Tjokrowinoto (1996:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan

Bagian Umum

fungsinya secara efisien, inovatif, Flaksibel, dan mempunyai etos kerja tinggi”.

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Kriteria Profesional

- a. Memiliki integritas yang kuat
- b. Memiliki tingkat kompetensi yang tinggi
- c. Sangat memperhatikan pada klien
- d. Memiliki kemampuan antar personal
- e. Memiliki komitmen yang kuat
- f. Memiliki sikap mental positif
- g. Seimbang dalam kehidupan

Karakteristik PNS yang Profesional (M. Samsul Ma'arif)

- Memiliki wawasan yang luas dan dapat memendang ke depan
- Memiliki kompetensi di bidangnya
- Memiliki jiwa bersaing/kompetisi secara jujur dan sportif
- Menjunjung tinggi etika profesi

2.2.5 KINERJA

DEFINISI KINERJA

- Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67)

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.
- Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223)

“Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”.
- Menurut Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34)

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.
- Menurut Barry Cushway (2002 : 1998)

“Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”.

KINERJA APARATUR PEMERINTAH

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu karena melalui kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Ada dua aspek penting dalam mencapai kinerja kelompok. Pertama, hubungan antara keterpaduan dengan kinerja kelompok. Kedua, pemecahan masalah dengan pengambilan keputusan (Sinambela dkk, 2012 : 40).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (Ilyas, 1993). Kinerja

Bagian Umum

organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Deskripsi jabatan yang baik akan menjadi landasan untuk : Penentuan Gaji, Seleksi Pegawai, Orientasi, Penilaian Kinerja, Pelatihan Pengembangan, Uraian dan Perencanaan Organisasi, dan uraian tanggung jawab. Kinerja aparatur dipengaruhi oleh kemampuan jenis pekerjaan dan ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

2.3 PERHITUNGAN DAN HASIL SURVEI LAYANAN SURAT-MENYURAT

2.3.1 Profil Responden

Setelah kuesioner terkumpul, tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut : Pemeriksaan data, Pengkodean data, Tabulasi data, dan Analisis data.

Pada tahapan pemeriksaan data ini dilakukan proses pemeriksaan data dengan beberapa langkah , antara lain : memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau direduksi, bilamana jawaban tidak lengkap; memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali; memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Setelah data lengkap kemudian diolah dengan menggunakan komputer dan dianalisis.

Dari pemeriksaan data yang dilakukan seluruh kuesioner kembali dan terisi dengan lengkap. Untuk layanan Surat Menyurat sejumlah 98 responden. Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat, analisis univariat merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase, disertai dengan penjelasan kualitatif (Sudjana dalam Rahmawati, 2000).

Bagian Umum

Dari data yang masuk lengkap tersebut kemudian tersusun hasil berupa profil responden yang merupakan skala nominal sebagai berikut :

DATA WAKTU PENGISIAN KUESIONER LAYANAN SURAT MENYURAT

No	Waktu Pengisian Kuesioner	Jumlah	Persentase
1	07.00 - 12.00 WIB	0	0,00 %
2	12.00 - 17.00 WIB	98	100,00 %
	Jumlah	98	100,00 %

Dilihat dari data di atas, waktu pengguna layanan di Bagian Umum Setda Kota Blitar pengguna layanan di Bagian Umum lebih banyak pada sesudah pukul 12.00 WIB. pengguna layanan 13.00 - 17.00 WIB tidak turun secara signifikan. Hal ini tentu menuntut pemberi layanan memiliki ketahanan (*endurance*) di dalam memberikan pelayanan publik secara optimal di sepanjang waktu layanan.

Data untuk pengguna layanan yang mengisi kuesioner ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden laki – laki dalam survei kepuasan masyarakat kali ini sedikit lebih banyak daripada responden perempuan. Jika kita cermati, selisih antar gender dalam survei layanan ini tidak jauh berbeda. Jumlah dan persentase data responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN LAYANAN SURAT MENYURAT

No	JENIS KELAMIN	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	49	50,00 %
2	Perempuan	49	50,00 %
	Jumlah	98	100 %

Bagian Umum

Sementara untuk profil responden ditilik dari segi usia diperoleh rata – rata (average) usia responden adalah ` tahun dengan rincian data sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN MENURUT USIA LAYANAN SURAT MENYURAT

No	USIA	Jumlah	Persentase
1	Lebih dari 40 tahun	11	11,22 %
2	Kurang dari 40 tahun	87	88,78 %
	Jumlah	98	100 %

Sedangkan profil responden menurut pendidikan didominasi oleh sarjana (S-1). Bahkan tidak hanya sarjana, tetapi juga ada sebagian responden yang berlatar pendidikan pascasarjana (S-2). Artinya, tingkat pengguna layanan surat menyurat memiliki jenjang pendidikan yang cukup tinggi, diasosiasikan sebagai kalangan terdidik dan memiliki dasar akademik yang tinggi. Data ini juga dapat menjadi bahan pengambilan keputusan bahwa pengguna layanan di Bagian Umum adalah orang-orang terdidik, berlatar belakang pendidikan yang cukup baik, sehingga perlu mendapatkan layanan dengan konsep yang cerdas. Berikut data responden menurut jenjang pendidikan terakhir.

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR LAYANAN SURAT MENYURAT

No	JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR	Jumlah	Persentase
1	SD	1	1,02 %
2	SLTA	0	0,00 %
3	SMA	26	26,53 %
4	D1	5	5,10 %
5	D3	10	10,20 %

Bagian Umum

6	S-1	45	45,92 %
7	S-2	10	10,20 %
	Jumlah	98	100 %

Sementara menurut latar pekerjaan atau profesi, pengguna layana surat menyurat didominasi PNS dan swasta. Berikut data responden menurut jenis pekerjaan.

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS PEKERJAAN LAYANAN SURAT MENYURAT

No	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	48	48,98 %
2	TNI	6	6,12 %
3	POLRI	5	5,10 %
4	SWASTA	25	25,51 %
5	LAINNYA	14	11,22 %
	Jumlah	98	100 %

2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Surat Menyurat

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengukur 9 (sembilan) unsur pelayanan pada layanan Surat Menyurat di Bagian Umum Setda Kota Blitar. Pada bagian ini akan disajikan hasil olah data jawaban pertanyaan kuesioner yang sifatnya tertutup dan telah menyediakan jawaban berupa pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelayanan diberi nilai dari sangat puas/sangat baik sampai dengan sangat tidak puas/sangat tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1). Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2). Kurang baik diberi nilai persepsi 2

Bagian Umum

3). Baik diberi nilai persepsi 3

4). Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Pembagian ini adalah menurut skala Likert. Teknik skala Likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berjumlah lima kategori. Dengan demikian, instrumen itu akan menghasilkan total skor bagi tiap responden. Metode rating yang dijumlahkan, populer dengan nama penskalaan skala Likert (Gable, 1986 dalam Azwar, 2004: 123) merupakan metode penskalaan pernyataan sikap yang berorientasi pada respons. Dengan kata lain, dalam metode ini, kategori-kategori respons akan diletakkan pada suatu kontinum. Oleh karena itu, data untuk penskalaannya pun berupa respons-respons yang diberikan oleh responden terhadap seperangkat stimulus.

Prosedur penskalaan respons dengan metode rating yang dijumlahkan didasari dua asumsi, yaitu:

1. Setiap stimulus memiliki karakteristik favorabel atau tak favorabel, yang jelas. Karakteristik favorabel adalah sifat yang secara normatif dianggap baik, diinginkan, atau disukai.
2. Respons positif terhadap stimulus favorabel dan respons negatif terhadap stimulus tak-favorabel harus diberi bobot lebih rendah daripada respons negatif terhadap stimulus favorabel dan respons positif terhadap stimulus tak-favorabel.

Setiap jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan nilai. Nilai dihitung menggunakan nilai rata – rata terhitung masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Bagian Umum

Karena unsur yang dikaji jumlahnya 9 (Sembilan), maka diperoleh Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 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

Berikut adalah Nilai Rata – Rata per unsur pelayanan surat menyurat :

a. Unsur Persyaratan (U1).

Indeks U1 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan surat menyurat dengan jenis

Bagian Umum

pelayanan di Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U1 adalah sebesar 3,4365 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan diartikan BAIK.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Indeks U2 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan surat menyurat di Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U2 adalah sebesar 3,4643 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur diartikan BAIK.

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Indeks U3 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Bagian Umum dalam memberikan pelayanan surat menyurat ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U3 adalah sebesar 3,4337 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Waktu Penyelesaian diartikan BAIK.

d. Unsur Biaya/tarif (U4).

Indeks U4 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan surat menyurat di Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U4 adalah sebesar 3,9746 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Biaya diartikan SANGAT BAIK.

e. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Indeks U5 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U5 adalah

Bagian Umum

sebesar 3,4564 sehingga mutu pelayanan dari unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan diartikan BAIK.

f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6).

Indeks U6 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas/karyawan Bagian Umum ? Setelah diolah indeks pada U6 adalah sebesar 3,4286 sehingga mutu pelayanan dari unsur Kompetensi pelaksana diartikan BAIK.

g. Unsur Perilaku pelaksana (U7)

Indeks U7 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/karyawan Bagian Umum terkait dengan keramahan dan kesopanan? Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U7 adalah sebesar 3,4564 sehingga mutu pelayanan dari unsur Perilaku pelaksana diartikan BAIK.

h. Unsur Sarana Prasarana (U8)

Indeks U8 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U8 adalah sebesar 3,4462 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan BAIK.

i. Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Indeks U9 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan surat menyurat di Bagian Umum?. Setelah diolah indeks pada U9 adalah sebesar 3,9442 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan SANGAT BAIK.

Bagian Umum

Nilai rata – rata per unsur layanan surat menyurat dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI KONVERSI
1	Unsur Persyaratan (U1)	3,4365	BAIK
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,4643	BAIK
3	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	3,4337	BAIK
4	Unsur Biaya/tarif (U4)	3,9746	SANGAT BAIK
5	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,4564	BAIK
6	Unsur Kompetensi pelaksana (U6)	3,4286	BAIK
7	Unsur Perilaku pelaksana (U7)	3,4564	BAIK
8	Unsur Sarana Prasarana (U8)	3,4462	BAIK
9	Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9)	3,9442	SANGAT BAIK

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,4365 \times 0,11) + (3,4643 \times 0,11) + (3,4337 \times 0,11) + (3,9746 \times 0,11) + (3,4564 \times 0,11) + (3,4286 \times 0,11) + (3,4564 \times 0,11) + (3,4462 \times 0,11) + (3,9442 \times 0,11) = 3,5242$

Sehingga diketahui nilai indeks layanan surat menyurat adalah 3,5242. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

$$\diamond \text{ Nilai IKM Setelah dikonversi} = 3,5242 \times 25 = 88,1124$$

Bagian Umum

- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

2.4 PERHITUNGAN DATA DAN HASIL SURVEI LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

2.4.1 Profil Responden

Sama dengan saat pengolahan data sebelumnya, pada saat melaksanakan olah data layanan kerumahtanggaan, setelah kuesioner terkumpul, tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut : Pemeriksaan data, Pengkodean data, Tabulasi data, dan Analisis data.

Pada tahapan pemeriksaan data ini dilakukan proses pemeriksaan data dengan beberapa langkah, antara lain : memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau direduksi, bilamana jawaban tidak lengkap; memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali; memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Setelah data lengkap kemudian diolah dengan menggunakan komputer dan dianalisis.

Dari pemeriksaan data yang dilakukan seluruh kuesioner kembali dan terisi dengan lengkap. Untuk layanan kerumahtanggaan sejumlah 112 responden. Dari data yang masuk lengkap tersebut kemudian tersusun hasil berupa profil responden yang merupakan skala nominal sebagai berikut :

**DATA WAKTU PENGISIAN KUESIONER
LAYANAN KERUMAHTANGGAAN**

No	Waktu Pengisian Kuesioner	Jumlah	Persentase
1	07.00 - 12.00 WIB	0	0,00 %
2	12.00 - 17.00 WIB	112	100,00 %
	Jumlah	112	100,00 %

Dilihat dari data di atas, waktu pengguna layanan kerumahtanggaan di Bagian Umum Setda Kota Blitar waktunya justru lebih banyak setelah pukul 12.00 WIB. Dimana waktu layanan pukul 12.00-17.00 WIB lebih banyak dalam penggunaan layanannya. Karena yang dilayani dalam kerumahtanggaan, pengguna layanan 07.00 - 12.00 WIB juga tetap ada. Hal ini tentu menuntut pemberi layanan memiliki ketahanan (*endurance*) di dalam memberikan pelayanan publik secara optimal di sepanjang waktu layanan kerumahtanggaan bahkan untuk Bagian Umum terkadang di luar jam kerja sekalipun. Mengingat yang dilayani adalah kerumahtanggaan pimpinan daerah.

Data untuk pengguna layanan yang mengisi kuesioner ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan dalam survei kepuasan masyarakat kali ini lebih sedikit daripada responden laki-laki. Hal ini tentu berbalik dengan pengguna layanan surat menyurat. Jumlah dan persentase data responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN
LAYANAN KERUMAHTANGGAAN**

No	JENIS KELAMIN	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	55	49,11 %
2	Perempuan	57	50,89 %
	Jumlah	112	100,00 %

Bagian Umum

Sementara untuk profil responden ditilik dari segi usia diperoleh rata – rata (*average*) usia responden adalah **37.9** tahun. Artinya secara rata - rata lebih muda daripada pengguna layanan surat menyurat. Dengan rincian data sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN MENURUT USIA LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

No	USIA	Jumlah	Persentase
1	Lebih dari 40 tahun	8	7,14 %
2	Kurang dari 40 tahun	104	92,86 %
	Jumlah	112	100 %

Sedangkan profil responden menurut pendidikan pada layanan kerumahtanggaan juga didominasi oleh sarjana (S-1). Artinya, dari sisi latar belakang pendidikan, sumber daya layanan kerumahtanggaan sudah cukup baik. Berikut data responden menurut jenjang pendidikan terakhir.

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

No	JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0,00 %
2	SMP	0	0,00 %
3	SMA	35	31,25 %
4	D1	7	6,25 %
5	D3	7	6,25 %
6	S1	56	50,00 %
7	S2	6	5,36 %
	Jumlah	112	100 %

Bagian Umum

Sementara menurut latar pekerjaan atau profesi, pengguna layanan kerumahtanggaan didominasi PNS. Berikut data responden menurut jenis pekerjaan.

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS PEKERJAAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

No	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	71	63,39 %
2	TNI	3	2,68 %
3	POLRI	8	7,14 %
4	SWASTA	18	16,07 %
5	LAINNYA	12	8,93 %
	Jumlah	112	100 %

2.4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Kerumahtanggaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengukur 9 (sembilan) unsur pelayanan pada layanan kerumahtanggaan di Bagian Umum Setda Kota Blitar. Pada bagian ini akan disajikan hasil olah data jawaban pertanyaan kuesioner yang sifatnya tertutup dan telah menyediakan jawaban berupa pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelayanan diberi nilai dari sangat puas/sangat baik sampai dengan sangat tidak puas/sangat tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1). Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2). Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3). Baik diberi nilai persepsi 3
- 4). Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Bagian Umum

Pembagian ini adalah menurut skala Likert. Teknik skala Likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berjumlah lima kategori. Dengan demikian, instrumen itu akan menghasilkan total skor bagi tiap responden. Metode rating yang dijumlahkan, populer dengan nama penskalaan skala Likert (Gable, 1986 dalam Azwar, 2004: 123) merupakan metode penskalaan pernyataan sikap yang berorientasi pada respons. Dengan kata lain, dalam metode ini, kategori-kategori respons akan diletakkan pada suatu kontinum. Oleh karena itu, data untuk penskalaannya pun berupa respons-respons yang diberikan oleh responden terhadap seperangkat stimulus.

Setiap jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan nilai. Nilai dihitung menggunakan nilai rata – rata terhitung masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Karena unsur yang dikaji jumlahnya 9 (Sembilan), maka diperoleh Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
--------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------	--

Bagian Umum

1	1,00 – 2,5966	25,00 – 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

Berikut adalah Nilai Rata – Rata per unsur pelayanan kerumah tanggan :

a. Unsur Persyaratan (U1).

Indeks U1 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kerumahtanggaan di Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U1 adalah sebesar 3,2206 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan diartikan BAIK.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Indeks U2 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan kerumahtanggaan di Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U2 adalah sebesar 3,2132 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur diartikan BAIK.

Bagian Umum

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Indeks U3 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Bagian Umum dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U3 adalah sebesar 3,2132 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Waktu Penyelesaian diartikan BAIK.

d. Unsur Biaya/tarif (U4).

Indeks U4 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kerumahtanggaan Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U4 adalah sebesar 3,9926 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Biaya diartikan SANGAT BAIK.

e. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Indeks U5 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan kerumahtanggaan dengan hasil yang diberikan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U5 adalah sebesar 3,2206 sehingga mutu pelayanan dari unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan diartikan BAIK.

f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6).

Indeks U6 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas/karyawan Bagian Umum ? Setelah diolah indeks pada U6 adalah sebesar 3,2519 sehingga mutu pelayanan dari unsur Kompetensi pelaksana diartikan BAIK.

Bagian Umum

g. Unsur Perilaku pelaksana (U7)

Indeks U7 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/karyawan Bagian Umum terkait dengan keramahan dan kesopanan? Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U7 adalah sebesar 3,25 sehingga mutu pelayanan dari unsur Perilaku pelaksana diartikan BAIK.

h. Unsur Sarana Prasarana (U8)

Indeks U8 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U8 adalah sebesar 3,1324 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan BAIK.

i. Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Indeks U9 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan kerumahtanggaan di Bagian Umum ?. Setelah diolah indeks pada U9 adalah sebesar 3,9333 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan SANGAT BAIK.

Nilai rata - rata per unsur layanan kerumahtanggaan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI KONVERSI
1	Unsur Persyaratan (U1)	3,2206	BAIK
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,2132	BAIK
3	Unsur Waktu Penyelesaian	3,2132	BAIK

Bagian Umum

	(U3)		
4	Unsur Biaya/tarif (U4)	3,9926	SANGAT BAIK
5	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,2206	BAIK
6	Unsur Kompetensi pelaksana (U6)	3,2519	BAIK
7	Unsur Perilaku pelaksana (U7)	3,25	BAIK
8	Unsur Sarana Prasarana (U8)	3,1324	BAIK
9	Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9)	3,9333	SANGAT BAIK

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,2206 \times 0,11) + (3,2132 \times 0,11) + (3,2132 \times 0,11) + (3,9926 \times 0,11) + (3,2206 \times 0,11) + (3,2519 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,1324 \times 0,11) + (3,9333 \times 0,11) = 3,3466$

Sehingga diketahui nilai indeks layanan kerumahtanggaan adalah 3,3466. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

- ❖ Nilai IKM Setelah dikonversi = $3,3466 \times 25 = 83,6764$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

2.5 PERHITUNGAN DATA DAN HASIL SURVEI LAYANAN SARANA PRASARANA

2.5.1 Profil Responden

Sama dengan saat pengolahan data dua layanan sebelumnya, pada saat melaksanakan olah data layanan

Bagian Umum

sarana prasarana, setelah kuesioner terkumpul, tim melaksanakan tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini yaitu mengolah data dan analisis survei. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut : Pemeriksaan data, Pengkodean data, Tabulasi data, dan Analisis data.

Pada tahapan pemeriksaan data ini dilakukan proses pemeriksaan data dengan beberapa langkah, antara lain : memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau direduksi, bilamana jawaban tidak lengkap; memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali; memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Setelah data lengkap kemudian diolah dengan menggunakan komputer dan dianalisis.

Dari pemeriksaan data yang dilakukan seluruh kuesioner kembali dan terisi dengan lengkap. Untuk layanan sarana prasarana sejumlah 77 responden. Dari data yang masuk lengkap tersebut kemudian tersusun hasil berupa profil responden yang merupakan skala nominal sebagai berikut :

DATA WAKTU PENGISIAN KUESIONER LAYANAN SARANA PRASARANA

No	Waktu Pengisian Kuesioner	Jumlah	Persentase
1	07.00 - 12.00 WIB	0	0 %
2	12.00 - 17.00 WIB	77	100 %
	Jumlah	77	100 %

Dilihat dari data di atas, waktu pengguna layanan sarana prasarana di Bagian Umum Setda Kota Blitar waktunya justru lebih banyak setelah pukul 12.00 WIB. Dimana waktu layanan pukul 12.00-17.00 WIB lebih banyak dalam penggunaan layanannya.

Bagian Umum

Karena yang dilayani dalam sarana prasarana yang memerlukan layanan prima sepanjang waktu, pengguna layanan 07.00 - 12.00 WIB juga tetap ada. Hal ini tentu menuntut pemberi layanan dalam hal ini Bagian Umum memberikan perhatian di dalam memberikan pelayanan publik secara optimal di sepanjang waktu layanan sarana prasarana. Mengingat sarana prasarana adalah bagian penting dalam mendukung kinerja. Bahkan khusus layanan sarana prasarana ini terkadang di luar jam kerja sekalipun.

Data untuk pengguna layanan yang mengisi kuesioner ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan dalam survei kepuasan masyarakat kali ini hampir seimbang dengan jumlah responden laki-laki. Jumlah dan persentase data responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN LAYANAN SARANA PRASARANA

No	JENIS KELAMIN	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	45	58,44 %
2	Perempuan	32	41,56 %
	Jumlah	77	100 %

Sementara untuk profil responden ditilik dari segi usia diperoleh rata - rata (average) usia responden adalah 42.74 tahun. Artinya secara rata - rata lebih tua daripada pengguna layanan kerumahtanggaan. Dengan rincian data sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN MENURUT USIA LAYANAN SARANA PRASARANA

No	USIA	Jumlah	Persentase
1	Lebih dari 40 tahun	48	62.33 %

Bagian Umum

2	Kurang dari 40 tahun	29	37.66 %
	Jumlah	77	100%

Sedangkan profil responden menurut pendidikan pada layanan sarana prasarana juga didominasi oleh sarjana (S-1). Artinya, dari sisi latar belakang pendidikan, pengguna layanan sarana prasarana adalah orang – orang terdidik yang memiliki latar belakang akademik tinggi. Konsekuensinya pelayanan yang diberikan pun harus diberikan dengan pendekatan orang – orang terdidik. Berikut data responden menurut jenjang pendidikan terakhir.

**PROFIL RESPONDEN MENURUT JENJANG PENDIDIKAN
TERAKHIR LAYANAN SARANA PRASARANA**

No	JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0,00 %
2	SMP	1	1,30 %
3	SMA	20	25,97 %
4	D1	3	3,90 %
5	D3	11	14,29 %
6	S1	33	42,86 %
7	S2	8	10,39 %
	Jumlah	77	100 %

Sementara menurut latar pekerjaan atau profesi, pengguna layanan sarana prasarana secara keseluruhan adalah PNS. Berikut data responden menurut jenis pekerjaan.

**PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS PEKERJAAN
LAYANAN SARANA PRASARANA**

No	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	36	46,75 %
2	TNI	6	7,79 %
3	POLRI	15	19,48 %
4	SWASTA	12	15,58 %
5	LAINNYA	8	6,49 %
	Jumlah	77	100 %

2.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan sarana prasarana

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengukur 9 (sembilan) unsur pelayanan pada layanan sarana prasarana di Bagian Umum Setda Kota Blitar. Pada bagian ini akan disajikan hasil olah data jawaban pertanyaan kuesioner yang sifatnya tertutup dan telah menyediakan jawaban berupa pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelayanan diberi nilai dari sangat puas/sangat baik sampai dengan sangat tidak puas/sangat tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1). Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2). Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3). Baik diberi nilai persepsi 3
- 4). Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Setiap jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan nilai. Nilai dihitung menggunakan nilai rata - rata terhitung masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur

Bagian Umum

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Karena unsur yang dikaji jumlahnya 9 (Sembilan), maka diperoleh Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 - 2,5966	25,00 - 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

Berikut adalah Nilai Rata - Rata per unsur pelayanan sarana prasarana :

- a. Unsur Persyaratan (U1).

Bagian Umum

Indeks U1 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sarana prasarana di Bagian Umum ? . Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U1 adalah sebesar 3,2667 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan diartikan BAIK.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Indeks U2 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan sarana prasarana di Bagian Umum ?
Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U2 adalah sebesar 3,2485 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur diartikan BAIK.

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Indeks U3 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Bagian Umum dalam memberikan pelayanan sarana prasarana ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U3 adalah sebesar 3,2439 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Waktu Penyelesaian diartikan BAIK.

d. Unsur Biaya/tarif (U4).

Indeks U4 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sarana prasarana Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U4 adalah sebesar 3,9512 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Biaya diartikan SANGAT BAIK.

e. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Indeks U5 berasal dari pertanyaan kuesioner :
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sarana prasarana dengan hasil yang diberikan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U5 adalah

Bagian Umum

sebesar 3,2561 sehingga mutu pelayanan dari unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan diartikan BAIK.

f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6).

Indeks U6 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas/karyawan Bagian Umum ? Setelah diolah indeks pada U6 adalah sebesar 3,2727 sehingga mutu pelayanan dari unsur Kompetensi pelaksana diartikan BAIK.

g. Unsur Perilaku pelaksana (U7)

Indeks U7 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/karyawan Bagian Umum terkait dengan keramahan dan kesopanan? Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U7 adalah sebesar 3,2561 sehingga mutu pelayanan dari unsur Perilaku pelaksana diartikan BAIK.

h. Unsur Sarana Prasarana (U8)

Indeks U8 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U8 adalah sebesar 3,5215 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan BAIK.

i. Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Indeks U9 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan sarana prasarana di Bagian Umum ?. Setelah diolah indeks pada U9 adalah sebesar 3,9512 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan SANGAT BAIK.

Bagian Umum

Nilai rata – rata per unsur layanan sarana prasarana dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI KONVERSI
1	Unsur Persyaratan (U1)	3,2667	BAIK
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,2485	BAIK
3	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	3,2439	BAIK
4	Unsur Biaya/tarif (U4)	3,9512	SANGAT BAIK
5	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,2561	BAIK
6	Unsur Kompetensi pelaksana (U6)	3,2727	BAIK
7	Unsur Perilaku pelaksana (U7)	3,2561	BAIK
8	Unsur Sarana Prasarana (U8)	3,5215	BAIK
9	Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9)	3,9512	BAIK

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,2667 \times 0,11) + (3,2485 \times 0,11) + (3,2439 \times 0,11) + (3,9512 \times 0,11) + (3,2561 \times 0,11) + (3,2727 \times 0,11) + (3,2561 \times 0,11) + (3,5215 \times 0,11) + (3,9512 \times 0,11) = 3,406$

Sehingga diketahui nilai indeks layanan sarana prasarana adalah 3,445. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

Bagian Umum

- ❖ Nilai IKM Setelah dikonversi = $3,406 \times 25 = 85,161$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

2.6 PERHITUNGAN DATA DAN HASIL SURVEI LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN

2.6.1 Profil Responden

Pada unsur layanan yang terakhir yakni administrasi keuangan ini metodenya sama dengan saat pengolahan data tiga layanan sebelumnya. Pada saat melaksanakan olah data layanan administrasi keuangan, setelah kuesioner terkumpul, tim melaksanakan tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini yaitu mengolah data dan analisis survei. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut : Pemeriksaan data, Pengkodean data, Tabulasi data, dan Analisis data.

Pada tahapan pemeriksaan data ini dilakukan proses pemeriksaan data dengan beberapa langkah, antara lain : memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau direduksi, bilamana jawaban tidak lengkap; memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali; memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Setelah data lengkap kemudian diolah dengan menggunakan komputer dan dianalisis.

Dari pemeriksaan data yang dilakukan seluruh kuesioner kembali dan terisi dengan lengkap. Untuk layanan sarana prasarana sejumlah 221 responden. Dari data yang masuk lengkap tersebut kemudian tersusun hasil berupa profil responden yang merupakan skala nominal sebagai berikut :

**DATA WAKTU PENGISIAN KUESIONER
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN**

No	Waktu Pengisian Kuesioner	Jumlah	Persentase
1	07.00 - 12.00 WIB	0	0,00 %
2	12.00 - 17.00 WIB	221	100,00 %
	Jumlah	221	100,00 %

Dilihat dari data di atas, waktu pengguna layanan administrasi keuangan yang menjadi responden di Bagian Umum Setda Kota Blitar waktunya justru lebih banyak setelah pukul 12.00 WIB. Dimana waktu layanan pukul 12.00-17.00 WIB lebih banyak dalam penggunaan layanannya. Karena yang dilayani dalam administrasi keuangan yang memerlukan layanan prima sepanjang waktu, pengguna layanan 07.00 - 12.00 WIB juga tetap ada. Hal ini tentu menuntut pemberi layanan dalam hal ini Bagian Umum memberikan perhatian di dalam memberikan pelayanan publik secara optimal di sepanjang waktu layanan administrasi keuangan. administrasi keuangan adalah bagian penting dalam mendukung kinerja terutama Sekretariat Daerah.

Data untuk pengguna layanan yang mengisi kuesioner ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden laki – laki dalam survei kepuasan masyarakat kali ini lebih banyak daripada responden laki-laki. Jumlah dan persentase data responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN**

No	JENIS KELAMIN	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	95	42,99 %
2	Perempuan	126	57,01 %

Bagian Umum

	Jumlah	221	100%
--	---------------	------------	-------------

Sementara untuk profil responden ditilik dari segi usia diperoleh rata – rata (*average*) usia responden adalah **44.26** tahun. Artinya secara rata - rata lebih tua daripada pengguna layanan kerumahtanggaan. Dengan rincian data sebagai berikut :

**PROFIL RESPONDEN MENURUT USIA
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN**

No	USIA	Jumlah	Persentase
1	Lebih dari 40 tahun	27	12,22 %
2	Kurang dari 40 tahun	194	87,78 %
	Jumlah	221	100,00 %

Sedangkan profil responden menurut pendidikan pada layanan sarana prasarana juga didominasi oleh sarjana (S-1). Artinya, dari sisi latar belakang pendidikan, pengguna layanan administrasi keuangan adalah orang – orang terdidik yang memiliki latar belakang akademik tinggi. Konsekuensinya pelayanan yang diberikan pun harus diberikan dengan pendekatan orang – orang terdidik. Berikut data responden menurut jenjang pendidikan terakhir.

**PROFIL RESPONDEN MENURUT JENJANG PENDIDIKAN
TERAKHIR LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN**

No	JENJANG PENDIDIKAN TERAKHIR	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0,00 %
2	SMP	2	0,90 %
3	SMA	45	20,36 %
4	D1	7	3,17 %

Bagian Umum

5	D3	13	5,88 %
6	S1	81	36,65 %
7	S2	49	22,17 %
	Jumlah	221	100,00 %

Sementara menurut latar pekerjaan atau profesi, pengguna layanan administrasi keuangan secara keseluruhan adalah PNS. Berikut data responden menurut jenis pekerjaan.

PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS PEKERJAAN LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN

No	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	119	53,85 %
2	TNI	4	1,81 %
3	POLRI	4	1,81 %
4	SWASTA	62	28,05 %
5	LAINNYA	32	10,41 %
	Jumlah	221	100 %

2.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan Administrasi Keuangan

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengukur 9 (sembilan) unsur pelayanan pada layanan administrasi keuangan di Bagian Umum Setda Kota Blitar. Pada bagian ini akan disajikan hasil olah data jawaban pertanyaan kuesioner yang sifatnya tertutup dan telah menyediakan jawaban berupa pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelayanan diberi nilai dari sangat puas/sangat baik sampai dengan sangat tidak puas/sangat tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

Bagian Umum

- 1). Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2). Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3). Baik diberi nilai persepsi 3
- 4). Sangat baik diberi nilai persepsi 4

Setiap jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan nilai. Nilai dihitung menggunakan nilai rata – rata terhitung masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Karena unsur yang dikaji jumlahnya 9 (Sembilan), maka diperoleh Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik

Bagian Umum

3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berikut adalah Nilai Rata – Rata per unsur pelayanan administrasi keuangan :

a. Unsur Persyaratan (U1).

Indeks U1 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan administrasi keuangan di Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U1 adalah sebesar 3,2677 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan diartikan BAIK.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Indeks U2 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan administrasi keuangan di Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U2 adalah sebesar 3,2655 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur diartikan BAIK.

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Indeks U3 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Bagian Umum dalam memberikan pelayanan administrasi keuangan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U3 adalah sebesar 3,2159 sehingga mutu

Bagian Umum

pelayanan dari unsur pelayanan Waktu Penyelesaian diartikan BAIK.

d. Unsur Biaya/tarif (U4).

Indeks U4 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan administrasi keuangan Bagian Umum ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U4 adalah sebesar 3,9621 sehingga mutu pelayanan dari unsur pelayanan Biaya diartikan SANGAT BAIK.

e. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Indeks U5 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan administrasi keuangan dengan hasil yang diberikan ? Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U5 adalah sebesar 3,2824 sehingga mutu pelayanan dari unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan diartikan BAIK.

f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6).

Indeks U6 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas/karyawan Bagian Umum ? Setelah diolah indeks pada U6 adalah sebesar 3,2388 sehingga mutu pelayanan dari unsur Kompetensi pelaksana diartikan BAIK.

g. Unsur Perilaku pelaksana (U7)

Indeks U7 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas/karyawan Bagian Umum terkait dengan keramahan dan kesopanan? Setelah diolah Nilai Rata - Rata pada U7 adalah sebesar 3,2622 sehingga mutu pelayanan dari unsur Perilaku pelaksana diartikan BAIK.

Bagian Umum

h. Unsur Sarana Prasarana (U8)

Indeks U8 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bagian Umum ?. Setelah diolah Nilai Rata – Rata pada U8 adalah sebesar 3,2 sehingga mutu pelayanan dari unsur administrasi keuangan diartikan BAIK.

i. Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Indeks U9 berasal dari pertanyaan kuesioner : Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan administrasi keuangan di Bagian Umum ?. Setelah diolah indeks pada U9 adalah sebesar 3,7948 sehingga mutu pelayanan dari unsur Sarana Prasarana diartikan BAIK.

Nilai rata – rata per unsur layanan administrasi keuangan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA	NILAI KONVERSI
1	Unsur Persyaratan (U1)	3,2677	BAIK
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,2659	BAIK
3	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	3,2159	BAIK
4	Unsur Biaya/tarif (U4)	3,9621	SANGAT BAIK
5	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,2824	BAIK
6	Unsur Kompetensi pelaksana (U6)	3,2388	BAIK

Bagian Umum

7	Unsur Perilaku pelaksana (U7)	3,2622	BAIK
8	Unsur Sarana Prasarana (U8)	3,2	BAIK
9	Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9)	3,7948	BAIK

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,2677 \times 0,11) + (3,2659 \times 0,11) + (3,2159 \times 0,11) + (3,9621 \times 0,11) + (3,2824 \times 0,11) + (3,2388 \times 0,11) + (3,2622 \times 0,11) + (3,2 \times 0,11) + (3,7948 \times 0,11) = 3,3238$

Sehingga diketahui nilai indeks layanan administrasi keuangan adalah 3,3238. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut :

- ❖ Nilai IKM Setelah dikonversi = $3,238 \times 25 = 83,8469$
- ❖ Mutu Pelayanan = B
- ❖ Kinerja Unit Pelayanan = Baik

2.7 Analisis Data Kuesioner

- a. Pada layanan surat menyurat memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,5242 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.
- b. Pada layanan surat menyurat, unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,9746 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanan surat menyurat. Hal ini merupakan nilai lebih atau keunggulan layanan surat – menyurat. Namun jika cermati, hanya pada unsur inilah, konversi nilainya SANGAT BAIK, sementara pada unsur

Bagian Umum

pelayanan yang lain, selisihnya cukup jauh dibandingkan dengan unsur Biaya/tarif (U4) meskipun masih dalam konversi nilai BAIK.

- c. Pada layanan surat menyurat, melihat potensi dan sumber daya organisasi, maka unsur – unsur lain yang bernilai baik masih berpotensi untuk ditingkatkan menuju konversi nilai SANGAT BAIK. Perbaikan dilakukan dan perlu diukur dalam survei periode selanjutnya.
- d. Pada layanan surat menyurat, melihat banyaknya surat yang harus ditangani dalam setahun, bahkan menjadi jenis layanan yang pengguna layanannya paling banyak, maka penyedia layanan perlu memberikan prioritas perbaikan. Diantaranya melalui peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur, penambahan peralatan kerja dengan memanfaatkan layanan teknologi informasi.
- e. Pada layanan kerumahtanggaan, memiliki nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,3466 yang berarti secara rata – rata memiliki tingkat layanan konversi BAIK. Namun jika dibandingkan dengan unsur layanan surat menyurat maka masih lebih rendah. Artinya, ada unsur - unsur yang perlu dipertahankan dan ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan.
- f. Pada layanan kerumahtanggaan, unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai rata – rata 3,9926 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanan kerumahtanggaan. Hal ini merupakan nilai lebih atau keunggulan layanan kerumahtanggaan. Namun jika cermati, hanya pada unsur inilah, konversi nilainya SANGAT BAIK, sedangkan unsur lain perlu ditingkatkan lagi
- g. Pada layanan kerumahtanggaan, ada Lima unsur yang nilainya masih sangat perlu ditingkatkan. Yaitu Unsur Sistem, mekanisme dan Prosedur (U2), Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Unsur Sarana Prasarana (U8). Ketiga

Bagian Umum

unsur ini menjadi unsur dengan nilai rata – rata terendah yang berarti perlu mendapatkan prioritas perbaikan.

- h. Melihat potensi sumber daya yang dimiliki, kesesuaian tugas pokok dan fungsi serta nilai rata-rata yang dimiliki per unsur layanan, Bagian Umum memiliki potensi untuk melaksanakan perbaikan layanan. Pada dua unsur yang nilai rata – ratanya terendah yakni Unsur Sistem, Mekanisme & prosedur (U2), Unsur Waktu Penyelesaian (U3), dan Unsur Sarana Prasarana (U8) bisa dilaksanakan secara simultan. Peningkatan kompetensi aparatur akan sangat memungkinkan menyelesaikan layanan dengan lebih cepat. Perbaikan dilakukan dan perlu diukur secara periodik pada survei kepuasan periode berikutnya.
- i. Mengingat pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan kerumahtanggaan adalah pimpinan daerah, maka perbaikan per unsur layanan memerlukan komunikasi dan penyesuaian dengan karakter pengguna layanan.
- j. Pada layanan sarana prasarana, memiliki nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,445 yang berarti secara rata – rata memiliki tingkat layanan konversi BAIK. Namun jika dibandingkan dengan unsur layanan surat menyurat maka masih lebih rendah. Sementara jika dibandingkan dengan layanan kerumahtanggaan, maka nilai rata – rata tertimbang layanan kerumahtanggaan masih lebih tinggi.
- k. Sama dengan layanan sebelumnya, pada layanan sarana prasarana unsur Biaya/tarif (U4), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) dengan nilai rata – rata 3,9512 menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanan sarana prasarana. Hal ini merupakan nilai lebih atau keunggulan layanan sarana prasarana dan perlu dipertahankan.

Bagian Umum

- l. Pada layanan kerumahtanggaan, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) Dan Unsur Waktu Penyelesaian (U3) memiliki nilai terendah dibandingkan dengan unsur lain
- m. 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 pengolahan data.

Data secara time series belum dapat dilaksanakan karena belum ditemukan IKM pada Bagian Umum Setda Kota Blitar sebelumnya.

2.8 Rencana dan Prioritas Perbaikan

Setelah dianalisis kemudian dilakukan rencana perbaikan menurut skala prioritas yang ada. Rencana perbaikan dilakukan diutamakan menurut unsur pelayanan yang paling rendah nilainya. Baik untuk unsur layanan surat menyurat, layanan kerumahtanggaan, layanan sarana prasarana, maupun layanan administrasi keuangan. Rencana disusun sebagai berikut :

Tabel Rencana Perbaikan

No	Unsur Pelayanan Yang diperbaiki	Bentuk Perbaikan	Waktu	Penanggung Jawab
layanan surat menyurat				
1	Unsur Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung, serta peningkatan koordinasi antar lini	Februari-Desember 2020	Kasubag TU, Kearsipan dan Kepegawaian
2	Unsur Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi staf dan	Februari-Desember 2020	Kasubag TU, Kearsipan dan

Bagian Umum

		peningkatan koordinasi		Kepegawaian
Layanan Kerumahtanggaan				
1	Unsur Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Rumah Tangga dan Aset
2	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan kompetensi staf dan peningkatan koordinasi	Februari–Desember 2020	Kasubag Rumah Tangga dan Aset
3	Sarana dan prasarana	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Rumah Tangga dan Aset
Layanan Sarana Prasarana,				
1	Unsur Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Rumah Tangga dan Aset
2	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Rumah Tangga dan Aset
layanan administrasi keuangan				
1	Unsur Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Keuangan
2	Sarana dan prasarana	Peningkatan kompetensi staf dan penambahan peralatan pendukung	Februari–Desember 2020	Kasubag Keuangan

BAB III
PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan surat menyurat yang dilaksanakan pada Bulan November – Desember 2019 pada 98 responden adalah 3,5242 yang berarti dapat dikonversikan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan kerumahtanggaan yang dilaksanakan pada Bulan November – Desember 2019 pada 112 responden adalah 3,3466 yang berarti dapat dikonversikan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan sarana prasarana yang dilaksanakan pada Bulan November – Desember 2019 pada 77 responden adalah 3,406 yang berarti dapat dikonversikan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.
- d. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan administrasi keuangan yang dilaksanakan pada Bulan November – Desember 2019 pada 221 responden adalah 3,238 yang berarti dapat dikonversikan mutu pelayanan B dan kinerja unit layanannya BAIK.

3.2 SARAN DAN REKOMENDASI

- a. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu waktu penyelesaian dan Unsur Kopetensi Pelaksana pada layanan Surat Menyurat.
- b. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian ,unsur Sistem,

Bagian Umum

- mekanisme, dan prosedur, Unsur sarana prasarana, pada layanan kerumahtanggaan
- c. Memperbaiki unsur waktu Penyelesaian yang nilai rata-ratanya paling rendah pada layanan sarana prasarana,
 - d. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu unsur layanan waktu penyelesaian, sarana prasarana pada layanan administrasi keuangan
 - c. Agar dapat dibanding data Indeks Kepuasan Masyarakat secara time series, survei perlu dilaksanakan secara berkala setidaknya setahun sekali sebagaimana amanat PermenPAN dan Reformasi Birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan Kadiman, 2008. Konsep dan Indikator Pembangunan, LAN-RI 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.
- Rewansyah, Asmawi.2012. Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. LAN RI
- _____.2012. Reformasi Birokrasi dalam rangka Good Governance. LAN RI
- Sinambela, dkk.2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara : Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press. Jakarta.
- Sutopo, dkk.2008. Dasar-Dasar Administrasi Publik, LAN-RI
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah