



# LAPORAN HASIL SURVEY SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019



**PEMERINTAH KOTA BLITAR**  
**KANTOR KECAMATAN SANANWETAN**  
**TAHUN 2019**

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat tahun 2019 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sananwetan kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Blitar 5 Desember 2019  
CV Kilat Ganesha

Drs. Saiful Rifai, SH, M.Pd  
direktur

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	ii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3
E. Sasaran dan Lingkup Kegiatan.....	3

### **BAB II KERANGKA TEORI**

A. Pengertian Pelayan Publik.....	4
B. Kepuasan Pelanggan .....	4
C. Pengertian IKM.....	4
D. UU RI NO 25 TAHUN 2009 .....	4
E. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
F. Kerangka Pikir .....	8

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	9
B. Populasi dan sample .....	9
C. Penetapan Sampel .....	12
D. Instrumen penelitian .....	13
E. Teknik Pengumpulan data .....	16
F. Teknik Analisis Data .....	17
G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	19

### **BAB IV PEMAPARAN DATA**

A. Profil Pengguna.....	21
B. Jenis layanan .....	23
C. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan .....	24

### **BAB V INTERPRETASI DATA HASIL SURVEI**

A. Skor Tiap Unsur .....	29
B. Nilai Tiap Unsur.....	31
C. Nilai Tertimbang Tiap Unsur .....	32
D. Nilai IKM Tiap Unsur .....	34
E. Nilai IKM Kantor Kecamatan Sananwetan .....	36

## **BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan .....	37
B. Rekomendasi.....	38
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>39</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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. Untuk melaksanakan pelayanan publik di Indonesia telah dipedomani oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya, pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan, bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Mental birokrasi yang sering menyalahgunakan kekuasaan dan kewenangan, nepotisme yang merajalela diberbagai unit pelayanan publik menambah semakin buramnya gambaran pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Banyak faktor yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan birokrasi kita banyak mengalami persoalan-persoalan. Di samping karena faktor-faktor

struktural dan kultural para pelaku birokrasi, salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan adalah seringkali tidak adanya standar operasional prosedur yang dibuat untuk masing-masing unit pelayanan yang sesuai dengan harapan para penerima layanan. Ketiadaan standar operasional prosedur yang sesuai dengan harapan masyarakat disebabkan karena tiap-tiap unit pelayanan tidak memiliki informasi yang lengkap tentang harapan, keinginan dan kepuasan para pelanggan yang dilayaninya. Keadaan ini menyebabkan unit-unit pelayanan masyarakat bekerja atas dasar ketentuan-ketentuan dan kebiasaan yang selama ini berlaku, tanpa adanya proses evaluasi maupun perbaikan-perbaikan yang mendasar.

Untuk mengatasi kesan yang melekat pada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut diperlukan perubahan perilaku dan sikap para birokrat dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Paradigma yang harus diterapkan adalah bahwa birokrasi bukan lagi sebagai pihak yang dilayani oleh masyarakat, melainkan rakyat harus dilayani sebaik mungkin oleh birokrasi.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka Kantor Kecamatan Sananwetan kota Blitar bekerja sama dengan CV Kilat Ganesha Blitar melakukan survei untuk mengetahui Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam survei ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar diukur berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

### **C. Tujuan Survei**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar, diukur berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,

### **D. Kegunaan Survei**

1. Mengetahui kelemahan / kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

### **E. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Sasaran dari Penyusunan IKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan public, sedangkan ruang lingkup survei ini adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di kantor kecamatan Sananwetan 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 memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menernpatkan 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 memaharni 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 ddam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 3. Standar Pelayanan

a. Sesuai dengan pasal 20, Penyelenggara berkewajiban:

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

5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

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

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/ tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; 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 mendekati 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

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

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

### 6. Kompetensi Pelaksana

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

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

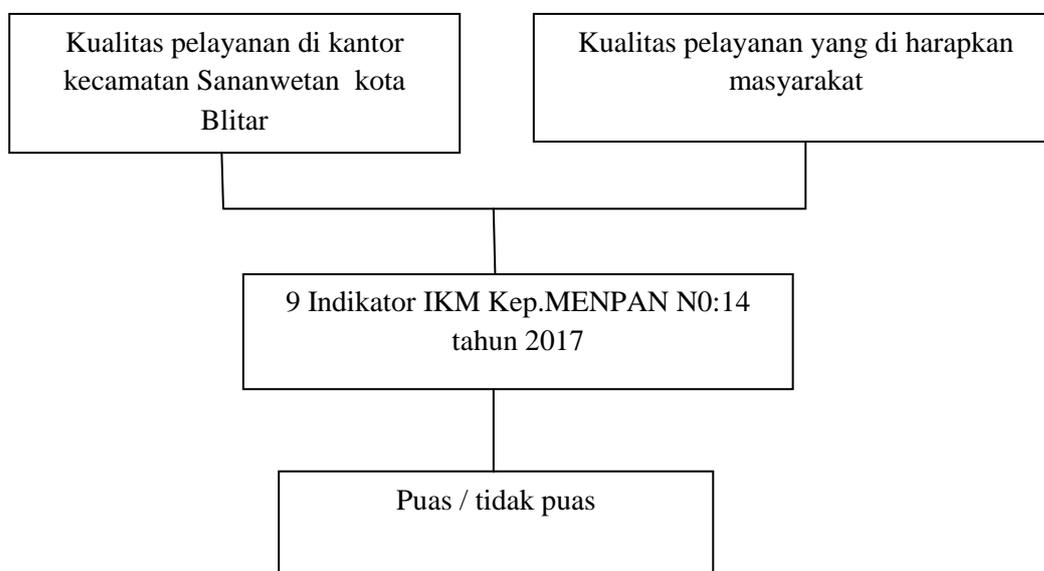
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. 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).

## F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana hubungan antara harapan, kenyataan (masalah), dan langkah penyelesaian masalah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Sananwetan kota Blitar, yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* dan data kualitatif atau *soft data* yang diambil dari komentar dan saran pengguna layanan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif (*mixed Approach*) dengan menerapkan metode survei.

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dll. Populasi dalam survei ini adalah semua warga masyarakat yang mendapat pelayanan kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar tahun 2019

##### 2. Sample

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

##### a. Jenis Teknik Sampling

###### 1) Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

a) **Simple random sampling atau sampel acak sederhana.**

Proses penarikan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan beberapa teknik:

(1) **Teknik Undian**

Dalam teknik ini peneliti harus membuat daftar populasi, membuat gulungan kertas yang didalamnya ada nomer dari seluruh anggota populasi kemudian memilih secara acak sejumlah gulungan kertas tersebut. Gulungan kertas yang terpilih tersebut adalah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian.

(2) **Teknik sampling secara sistematis (*systematic sampling*)**

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada setiap jarak interval tertentu. Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias

(3) **Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat (*Stratified Sampling*)**

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dll. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

**(4).Teknik sampling secara kluster (*cluster sampling*)**

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin wilayahnya luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

**b) Non Random Sampling**

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

**(1). *Purposive sampling* atau *judgmental sampling***

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sample yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

**(2). *Snow-ball sampling* (penarikan sample secara bola salju)**

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu kesatuan unit yang banyak Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju

**(3). *Quota sampling* (penarikan sample secara jatah).**

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quatum, maka jatah atau quatum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quatum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

**(4). *Accidental sampling* atau *convenience sampling***

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan

**C. Penetapan Sampel**

Karena populasi atau pengguna layanan kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar tersebar luas atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti, maka sample diambil dengan menggunakan teknik *accidental Sampling*, dimana para *enumerator* memberikan kuesioner hanya kepada mereka yang ditemui oleh *enumerator*. Dengan besar sampel 100 responden, dimana jumlah tersebut sudah jauh melampau batas minimal jumlah responden yang di haruskan dalam survei, yaitu sebesar 30 responden (Gay dan Diehl, Roscoe 1975, Sugiyono 2008: 91). Survei untuk mencari data responden yang mendapat pelayanan kantor kecamatan Sananwetan kota Blitar dilakukan selama 45 hari kalender, yaitu mulai tanggal 24 Oktober sampai dengan 5 Desember 2019

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

##### **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**

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

##### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

##### **6. Kompetensi Pelaksana**

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

##### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

##### **8. 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

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan

penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari 9 ruang lingkup tersebut disusunlah kuesioner sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>PILIHAN JAWABAN</b>	<b>SKOR</b>
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang span dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara	a. Tidak ada penanganan	1

tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	b. Ada tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	2  3  4
<b>Komentar dan Saran</b> Tulis Komentar dan Saran Tentang Pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di ruang kosong dibawah ini. ..... ..... .....		

#### Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. 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 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

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

Instrument yang berupa kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang berbentuk skala linkert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran dan komentar tersebut di susun berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu kuasioner tersebut diasumsikan *Valid* dan *Reliable*. Oleh karenanya data yang diperoleh di asumsikan sangat *Valid* dan *Reliable*.

#### **E. Teknik Pengunmpulan Data**

Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah memberikan kuesioner dengan wawancara tatap muka, yang dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

- a. Pelaksanan survey
- b. Pelaksana survey adalah mahasiswa semester 6 STKIP PGRI Blitar yang telah mendapat pelatihan dari *CV Kilat Ganesha* tentang teknik survey.
- c. Dengan membawa surat tugas yang dikeluarkan oleh kecamatan Sananwetan kota Blitar, para numerator terjun ke tempat pelayanan yang ada di kecamatan Sananwetan Kota Blitar untuk mencari data dengan cara memberikan kuesioner kepada para pengguna layanan yang saat itu datang dikantor kecamatan Sananwetan
- d. Setelah seluruh kuesioner terkumpul-sejumlah 100 set kuesioner, selanjutnya kuesioner tersebut di sampaikan ke CV Kilat Ganesha untuk di analisis.

## F. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul di analisis dengan teknik sbb:

Untuk data yang berbentuk *numeric* yang ditarik dari kuesioner yang berbentuk skala linkert, di analisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang berbentuk *table frequency*, dan diagram lingkaran yang diukur dengan persentase, untk data yang berbentuk kualitatif yang diambil dari komentar dan saran pengguna layanan, di analisis dengan menggunakan tehnik analisis yang ditawarkan oleh Miles dan Huberman(1994) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Ketiga tahapan ini tidak dilakukan secara berurutan tetapi dilakukan secara bersamaan dan terus menerus sejak peneliti masih berada di lapangan hingga tahap penulisan.

1. *Data Reduction* (Reduksi data) sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. *Data Display* (Penyajian data), yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Dalam

penelitian ini data disajikan dalam bentuk text yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi), peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan display data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat kita lakukan langkah sebagai berikut:

1. Menghitung *Jumlah Nilai per- unsur*

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

2. Menghitung *nilai rata-rata per unsur* dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3. Menghitung *bobot nilai rata-rata tertimbang*, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

4. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

$$\text{Nilai Rata – Rata tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times \text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} (0,111)$$

## 5. Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

**Untuk mendapat hasil analisa yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window**

**Tabel 3.1**

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	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

## G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

- b. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu C** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu B** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- d. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu A** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika **nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif**, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika **nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif** maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk .

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari komentar dan saran responden, di kumpulkan dan di reduksi untuk membuang data data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian dan data hasil reduksi di tampilkan sebagai data hasil penelitian.

**BAB IV**  
**PEMAPARAN DATA**

**A. Profil Pengguna Layanan**

**Jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	34	34,0	34,0	34,0
Valid Perempuan	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10	1	1,0	1,0	1,0
14	1	1,0	1,0	2,0
15	1	1,0	1,0	3,0
16	2	2,0	2,0	5,0
17	4	4,0	4,0	9,0
18	2	2,0	2,0	11,0
19	1	1,0	1,0	12,0
20	3	3,0	3,0	15,0
21	3	3,0	3,0	18,0
22	2	2,0	2,0	20,0
23	4	4,0	4,0	24,0
Valid 25	2	2,0	2,0	26,0
26	3	3,0	3,0	29,0
27	3	3,0	3,0	32,0
29	4	4,0	4,0	36,0
30	3	3,0	3,0	39,0
31	1	1,0	1,0	40,0
32	3	3,0	3,0	43,0
33	1	1,0	1,0	44,0
34	7	7,0	7,0	51,0
35	3	3,0	3,0	54,0
36	1	1,0	1,0	55,0
37	2	2,0	2,0	57,0

38	3	3,0	3,0	60,0
39	1	1,0	1,0	61,0
40	5	5,0	5,0	66,0
41	1	1,0	1,0	67,0
42	2	2,0	2,0	69,0
43	3	3,0	3,0	72,0
44	3	3,0	3,0	75,0
46	2	2,0	2,0	77,0
48	1	1,0	1,0	78,0
49	1	1,0	1,0	79,0
50	2	2,0	2,0	81,0
51	2	2,0	2,0	83,0
Valid	53	1	1,0	84,0
	54	3	3,0	87,0
	55	1	1,0	88,0
	56	1	1,0	89,0
	64	2	2,0	91,0
	65	1	1,0	92,0
	66	1	1,0	93,0
	67	2	2,0	95,0
	75	1	1,0	96,0
	76	2	2,0	98,0
	80	1	1,0	99,0
	83	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### Jenis Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	6	6,0	6,0	6,0
Pensiunan	8	8,0	8,0	14,0
ABRI / POLRI	1	1,0	1,0	15,0
Swasta	44	44,0	44,0	59,0
Pelajar / Mahasiswa	12	12,0	12,0	71,0
Tidak / belum bekerja	15	15,0	15,0	86,0
Lain- lain	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Jenis Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	6	6,0	6,0	6,0
Pensiunan	8	8,0	8,0	14,0
ABRI / POLRI	1	1,0	1,0	15,0
Swasta	44	44,0	44,0	59,0
Pelajar / Mahasiswa	12	12,0	12,0	71,0
Tidak / belum bekerja	15	15,0	15,0	86,0
Lain- lain	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Pendidikan yang ditamatkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak tamat SD	2	2,0	2,0	2,0
SD	6	6,0	6,0	8,0
SLTP/Sederajat	23	23,0	23,0	31,0
SMU/Sederajat	48	48,0	48,0	79,0
Diploma 3	4	4,0	4,0	83,0
Sarjana S1	16	16,0	16,0	99,0
Sarjana (S2)	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**B. Jenis Layanan yang diterima**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ahli Waris	3	3,0	3,0	3,0
Balik Nama Sertifikat	3	3,0	3,0	6,0
Bpn	3	3,0	3,0	9,0
Ganti Nama	2	2,0	2,0	11,0
Imb	6	6,0	6,0	17,0
Izin Penggunaan Jalan	9	9,0	9,0	26,0
Kartu Keluarga	13	13,0	13,0	39,0
Legalisir Surat	2	2,0	2,0	41,0
Pembuatan Akta	19	19,0	19,0	60,0

Pembuatan Kk	5	5,0	5,0	65,0
Pembuatan Ktp	4	4,0	4,0	69,0
Pindah Tempat	4	4,0	4,0	73,0
Sertifikat	6	6,0	6,0	79,0
Skck	14	14,0	14,0	93,0
Surat Izin	2	2,0	2,0	95,0
Surat Luar Negeri	2	2,0	2,0	97,0
Surat Warisan	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### C. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diterima

#### Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	55	55,0	55,0	55,0
Valid Sangat Sesuai	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### Kemudahan prosedur pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Mudah	1	1,0	1,0	2,0
Valid Mudah	66	66,0	66,0	68,0
Sangat Mudah	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Cepat	6	6,0	6,0	6,0
Valid Cepat	82	82,0	82,0	88,0
Sangat Tepat	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Murah	12	12,0	12,0	12,0
Valid Gratis	88	88,0	88,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang sesuai	1	1,0	1,0	1,0
Valid Sesuai	72	72,0	72,0	73,0
Valid Sangat Sesuai	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang kompeten	2	2,0	2,0	2,0
Valid Kompeten	71	71,0	71,0	73,0
Valid Sangat kompeten	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang sopan dan ramah	12	12,0	12,0	12,0
Valid Sopan dan Ramah	86	86,0	86,0	98,0
Valid Sangat sopan dan ramah	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Kualitas sarana dan prasarana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	88	88,0	88,0	88,0
Valid Sangat Baik	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Penanganan pengaduan pengguna layanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik	9	9,0	9,0	9,0
Valid Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal	83	83,0	83,0	92,0
Bagian penanganan berfungsi dengan baik	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**D. Komentar, Saran dan Keluhan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	68	68,0	68,0	68,0
Valid Bagi saya pelayanan memuaskan relatif singkat bagi yang tahu prosedurnya	1	1,0	1,0	69,0
cukup baik	1	1,0	1,0	70,0
Fasilitas bagus daripada kecamatan lain	1	1,0	1,0	71,0
Fasilitas sudah bagus sudah puas dari segi pelayanan	1	1,0	1,0	72,0
Valid Karena sekarang sudah serba online alangkah baiknya jika kita menggunakan sistem online agar lebih cepat contohnya penggunaan e KTP	1	1,0	1,0	73,0
Kurang efektif karena setiap ke kantor pak camat selalu diluar kantor sehingga harus bolak balik	1	1,0	1,0	74,0
Mungkin lebih ditingkatkan lagi pelayananya	1	1,0	1,0	75,0

	Pelayanan bagus fasilitas bagus proses cepat	1	1,0	1,0	76,0
	Pelayanan cepat jika paham peosedurnya	1	1,0	1,0	77,0
	pelayanan cukup baik dan memuaskan	1	1,0	1,0	78,0
	Pelayanan ribet, sudah balik kesini 3 kali harus nunggu camat tanda tangan, harusnya ada sekertaris camat untuk pengurusan perizinan	1	1,0	1,0	79,0
	Pelayanan sudah baik	1	1,0	1,0	80,0
	Pelayanan sudah baik untuk petugasnya sudah cepat dan tanggap	1	1,0	1,0	81,0
Valid	Pelayanan sudah baik, fasilitas memadai	1	1,0	1,0	82,0
	petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik dan sangat ramah	1	1,0	1,0	83,0
	Petugas kurang senyum kurang menerima	1	1,0	1,0	84,0
	Petugas sedikit kurang senyum harusnya ada yang bisa handle perizinan selain pak camat	1	1,0	1,0	85,0
	Sarprasnya sudah bagus	1	1,0	1,0	86,0
	Segi pelayanan baik selama persayaratan lengkap proses cepat	1	1,0	1,0	87,0
	Segi pelayanan sangat baik namun prosedur dan persyaratan sekarang jadi lebih rumit	1	1,0	1,0	88,0
	Seharusnya ada keterangan datanya bisa ditunggu atau harus ditinggal agar efisien waktu	1	1,0	1,0	89,0
	Sudah bagus	1	1,0	1,0	90,0

	Sudah bagus butuh peningkatan mutu pelayanan	1	1,0	1,0	91,0
	Sudah bagus daripada kelurahan	1	1,0	1,0	92,0
	Sudah bagus sekali	1	1,0	1,0	93,0
	Sudah bagus sekali dalam bidang pelayanan dan sarpras	1	1,0	1,0	94,0
	Sudah bagus tapi namaanya petugas pelayanan masyarakat harus ramah dan senyum	1	1,0	1,0	95,0
	Sudah cukup bgus	1	1,0	1,0	96,0
Valid	Sudah cukup puas dengan pelayananya	1	1,0	1,0	97,0
	Sudah puas dengan pelayanan yang diberikan	2	2,0	2,0	99,0
	Sudah puas dengan pelayananya	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**BAB V**  
**INTERPRETASI DATA HASIL SURVEI**

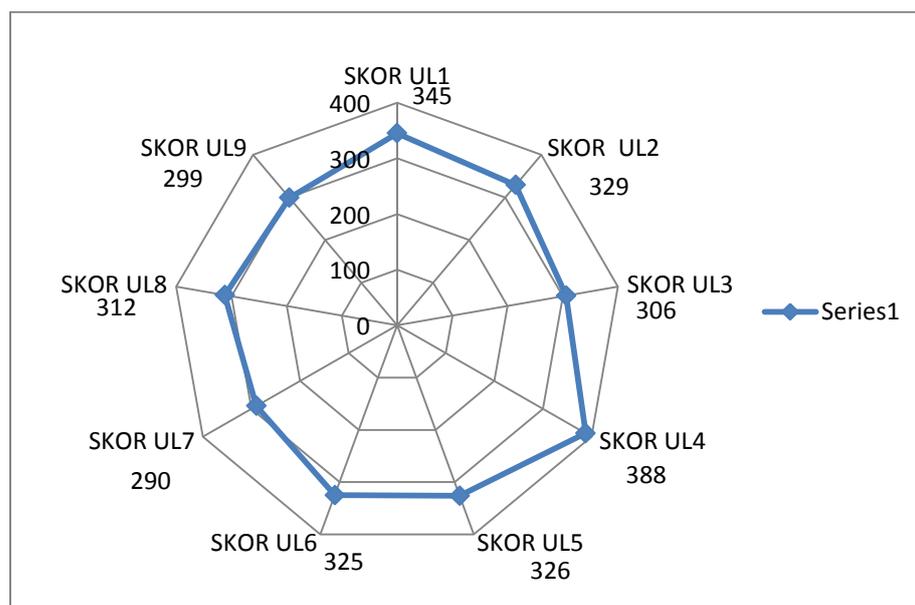
Dalam bab ini akan di paparkan skor total, nilai per unsur dan nilai tertimbang, dan nilai IKM Kantor Kecamatan Sananwetan kota Blitar

**A. Skor Tiap Unsur Layanan**

Tabel 5a.1 Skor Tiap Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	Skor Tiap Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	388
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	345
2	Kemudahan prosedur pelayanan	329
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	326
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	325
8	Kualitas sarana prasarana	312
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	306
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	299
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	290

Berdasarkan table 5a.1 dapat dijelaskan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan skor (388), dan secara berturut-turut Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (345), Kemudahan prosedur pelayanan(329), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan(326), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan(325), Kualitas sarana prasarana(312), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan(306), Penanganan pengaduan pengguna layanan(299), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan(290). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 5a.1 dibawah ini.



**Diagram 5a.1 skor total tiap unsur layanan**

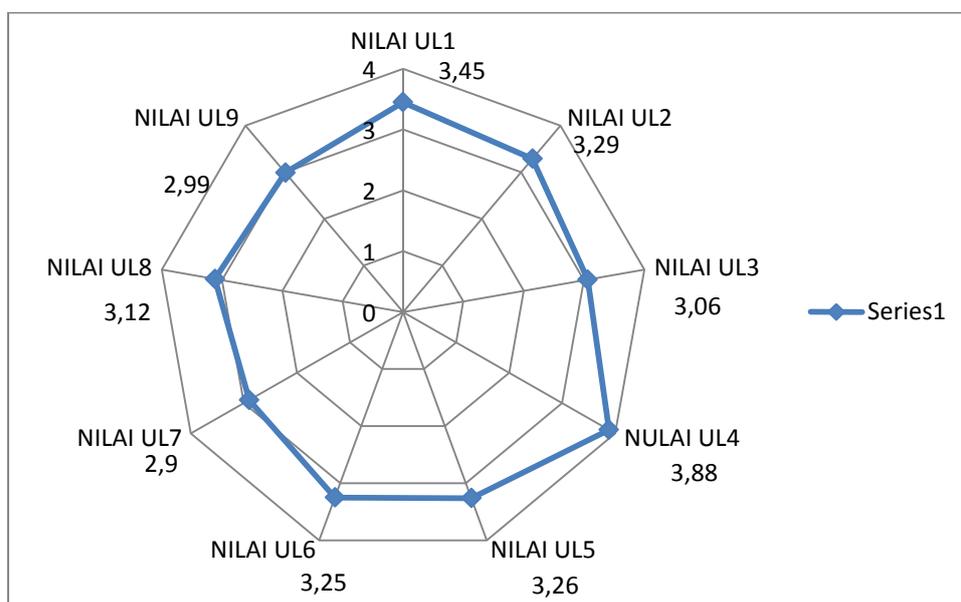
## B. Nilai Tiap Unsur Layanan

**Table 5a.2. Nilai tiap unsur layanan**

NO	UNSUR LAYANAN	. Nilai tiap unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,88
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,45
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,29
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,26
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,25
8	Kualitas sarana prasarana	3,12
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,06
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,99
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	2,90

Berdasarkan table 5a.2 dapat dijelaskan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai unsur (3,88), dan secara berturut-turut Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya nilai unsur (3,45), Kemudahan prosedur pelayanan nilai unsur (3,29), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang

diberikan nilai unsur (3,26), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan nilai unsur (3,25), Kualitas sarana prasarana nilai unsur (3,12), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan nilai unsur (3,06), Penanganan pengaduan pengguna layanan nilai unsur (2,99), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan nilai unsur (2,90). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 5a.2 dibawah ini.



**Diagram 5a.2 nilai tiap-tiap unsur layanan**

### C. Nilai Tertimbang Tiap Unsur

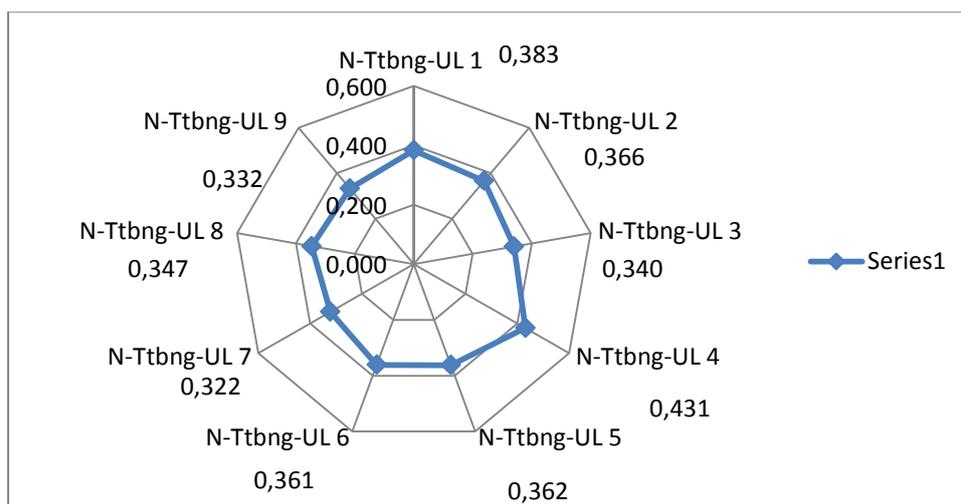
Table 5a.3 Nilai Tertimbang tiap Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	. Nilai Tertimbang tiap Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0,431
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0,383

NO	UNSUR LAYANAN	. Nilai Tertimbang tiap Unsur
2	Kemudahan prosedur pelayanan	0,366
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0,362
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	0,361
8	Kualitas sarana prasarana	0,347
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,340
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	0,332
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	0,322
Jumlah Nilai Tertimbang		<b>3,244</b>

Berdasarkan table 5a.3 dapat dijelaskan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai tertimbang (0,431), dan secara berturut-turut Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya nilai tertimbang (0,383), Kemudahan prosedur pelayanan nilai tertimbang (0,366), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan nilai tertimbang (0,362), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan nilai tertimbang (0,361), Kualitas sarana prasarana nilai tertimbang (0,347), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan nilai tertimbang

(0,340), Penanganan pengaduan pengguna layanan nilai tertimbang (0,332), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan nilai tertimbang (0,322). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 5a.3 dibawah ini



**Diagram 5a.3 nilai tertimbang tiap-tap unsur layanan**

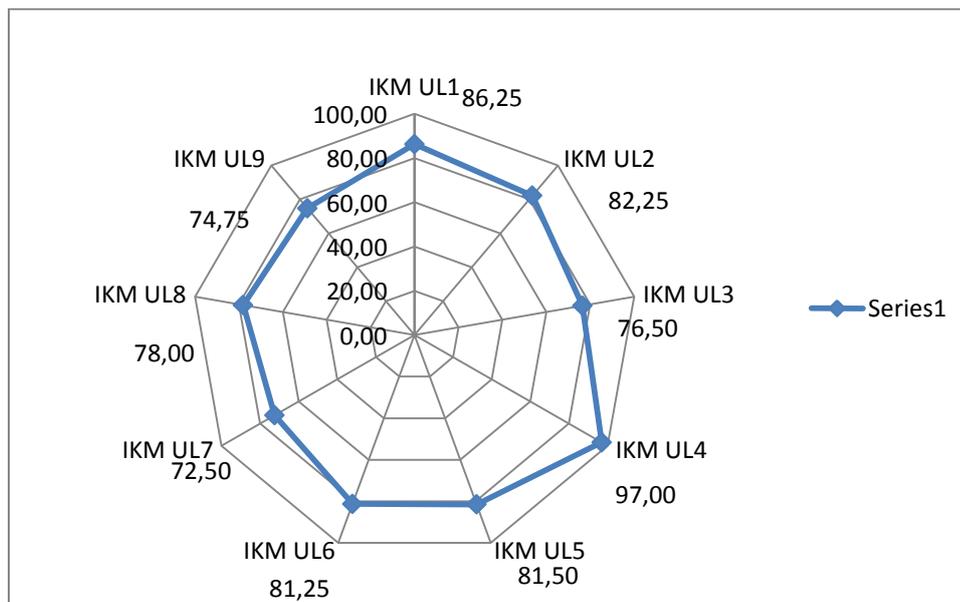
#### D. Nilai IKM Tiap Unsur

Tabel 5a.4 Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97,00
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	86,25
2	Kemudahan prosedur pelayanan	82,25
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	81,50
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan	81,25

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
	pelayanan	
8	Kualitas sarana prasarana	78,00
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	76,50
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74,75
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	72,50

Berdasarkan table 5a.4 dapat dijelaskan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM (97,00), dan secara berturut-turut Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya nilai IKM (86,25), Kemudahan prosedur pelayanan nilai IKM (82,25), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan nilai IKM (81,50), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan nilai IKM (81,25), Kualitas sarana prasarana nilai IKM (78,00), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan nilai IKM (76,50), Penanganan pengaduan pengguna layanan nilai IKM (74,75), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan nilai IKM (72,50). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 5a.4 dibawah ini



**Diagram 5a.4 nilai IKM tiap-tap unsur layanan**

#### **E. Nilai IKM Kantor Kecamatan Sananwetan Kota Blitar**

Untuk mengkonversikan penilaian IKM dilakukan dengan cara mengalikan jumlah nilai tertimbang dengan nilai dasar 25, yaitu  $3,244 \times 25 = 81,11$

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

##### 1. Nilai tertimbang tiap unsur

Berdasarkan table 5a.3 dapat dijelaskan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai tertimbang (0,431), dan secara berturut-turut Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya nilai tertimbang (0,383), Kemudahan prosedur pelayanan nilai tertimbang (0,366), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan nilai tertimbang (0,362), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan nilai tertimbang (0,361), Kualitas sarana prasarana nilai tertimbang (0,347), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan nilai tertimbang (0,340), Penanganan pengaduan pengguna layanan nilai tertimbang (0,332), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan nilai tertimbang (0,322).

##### 2. Jumlah nilai tertimbang

Jumlah Nilai Tertimbang Kantor Kecamatan Sananwetan Kota Blitar

adalah:  $0,431 + 0,383 + 0,366 + 0,362 + 0,361 + 0,347 + 0,340 + 0,332 + 0,322 = 3,244$

##### 3. Nilai IKM

Nilai IKM Kantor Kecamatan Sananwetan Kota Blitar adalah  $25 \times 3,244 = 81,11$

##### 4. Kinerja Kantor Kecamatan Sananwetan Kota Blitar

Berdasarkan tabel 3.1 *Nilai Persepsi, Interval IKM, dan Interval Konversi IKM* yang telah disampaikan di BAB III, nilai konversi IKM berada diantara nilai 76,61 – 88,30 dengan demikian Kinerja Kantor Kecamatan Sananwetan Kota Blitar adalah **BAIK**.

### **5. Komentor, Saran dan Keluhan Masyarakat**

- a. Karena sekarang sudah serba online alangkah baiknya jika kita menggunakan sistem online agar lebih cepat contohnya penggunaan e KTP
- b. Kurang efektif karena setiap ke kantor pak camat selalu diluar kantor sehingga harus bolak balik
- c. Pelayanan ribet, sudah balik kesini 3 kali harus nunggu camat tanda tangan, harusnya ada sekertaris camat untuk pengurusan perizinan
- d. Petugas kurang senyum kurang menerima
- e. Petugas sedikit kurang senyum harusnya ada yang bisa handle perizinan selain pak camat
- f. Seharusnya ada keterangan datanya bisa ditunggu atau harus ditinggal agar efisien waktu
- g. Sudah bagus tapi namaanya petugas pelayanan masyarakat harus ramah dan senyum

### **B. Rekomendasi**

**Berdasarkan keluhan saran dan keluhan masyarakat dan nilai IKM tiap unsur yang ada di Bab IV dapat direkomendasikan:**

1. Perlu di programkan tentang pelayanan sistem online untuk mempercepat pelayanan.
2. Meningkatkan manajemen pelayanan khususnya perijinan agar masyarakat tetap terlayani dengan cepat walaupun pak Camatnya lagi dinas luar
3. Mengadakan pelatihan Etika Pelayanan agar semua pegawai dapat melayani dengan ramah dan murah senyum, meningkatkan 3S(senyum, sapa dan salam)

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. MacMillan Publishing Company, New York
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis London: Sage Publication*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagaimana pendapat sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang span dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada penanganan b. Ada tapi bagian penangan tidak berfungsi dengan baik c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	1 2 3 4	

<p><b>Komentar dan Saran</b></p> <p>Tulis Komentar dan Saran Tentang Pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di ruang kosong dibawah ini:</p> <p>.....</p>
---

**Blitar.....**

**Surveyor**

**Responden**

( )

( )