

Laporan Hasil

Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang



Disusun Oleh :
CV. Sewelas

Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik
Kabupaten Serang
2021

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN KOMINFO



DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN

PERSANDIAN KABUPATEN SERANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami panjatkan kepada Allah SWT atas kekuatan yang telah diberikan, sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Kominfo pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfo Satik) Kabupaten Serang dapat terselesaikan. Kajian ini berisi lima bab yang membahas mengenai Pendahuluan, Tinjauan Teori, Metode Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, Pembahasan dan Penutup.

Tim Konsultan menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam Laporan Hasil SKM ini. Maka diperlukan saran dan masukan dari seluruh pihak sehingga dapat melengkapi Laporan Hasil SKM ini dalam penyusunannya. Selain itu, Tim Konsultan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dan menjawab kuisisioner sehingga kajian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga Laporan Hasil SKM ini dapat menjadi bahan masukan dan motivasi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang untuk terus memberikan peningkatan pelayanan publik dalam hal pelayanan kominfo kepada masyarakat umum dan masyarakat Serang khususnya. Tim Konsultan berharap Laporan Hasil SKM ini dapat memberikan kebermanfaatn terhadap Pemerintah Kabupaten Serang ke depannya.

Serang, April 2021

Hormat Kami,

Tim Konsultan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Diagram	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud Dan Tujuan Survey.....	2
1.2.1. Maksud.....	2
1.2.2. Tujuan.....	2
1.3. Landasan Hukum.....	3
1.4. Manfaat.....	3
1.4.1. Manfaat Teoritik.....	3
1.4.2. Manfaat Praktik.....	4
1.5. Sasaran Kegiatan.....	4
1.6. Lingkup Pekerjaan.....	4
1.7. Indikator Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	5
1.8. Luaran (Output).....	6
1.9. Sistematika Penyusunan.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pelayanan Publik.....	8
2.1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.3. Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
2.1.6. Penyusunan Bahan Survey Kepuasan Masyarakat.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28

BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY	
KEPUASAN MASYARAKAT	35
3.1. Jangka Waktu Pelaksanaan Survey.....	35
3.2. Periode Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat.....	35
3.3. Penyusunan Bahan Survey Kepuasan Masyarakat.....	36
3.4. Pengumpulan Data.....	37
3.5. Metode Pengolahan Data.....	39
BAB IV PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Obyek Penelitian.....	41
4.2. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Dalam Prioritas Pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2020.....	43
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.3.1. Sampel Pengguna Layanan dari Unsur Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik.....	46
4.3.2. Sampel Pengguna Layanan Dari Unsur Organisasi Perangkat Daerah Dan Kecamatan.....	51
4.3.3. Gambaran Indeks Penilaian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Unsur Masyarakat/Organisasi.....	54
4.3.4. Gambaran Indeks Penilaian Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah.....	60
4.4. Hasil Keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.....	65
BAB V PENUTUP	76
5.1. Simpulan.....	76
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Paradigma Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
Tabel 2.2 Unsur Pertanyaan, Pilihan Jawaban dan Bobot Nilai Kuisisioner Survei	24
Tabel 3.1 Timeline Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.....	35
Tabel 3.2 Skala Penilaian Jawaban Survey Kepuasan Masyarakat.....	37
Tabel 3.3 Responden Penelitian.....	37
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan.....	40
Tabel 4.1 Sampel Krejcie and Morgan.....	47
Tabel 4.2 Hasil Penilaian Masyarakat Per Indikator Layanan.....	59
Tabel 4.3. Hasil Indikator Layanan.....	64
Tabel 4.4. Hasil Skor Per Indikator.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Rumus Perhitungan Bobot.....	40
Gambar 3.2. Rumus Perhitungan SKM.....	40
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kabupaten Serang.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu kegiatan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif dengan maksud untuk menilai tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara umum dimaksudkan untuk mengetahui potensi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara berkala.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai organisasi pemerintahan yang merupakan entitas publik, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang juga turut menyelenggarakan pelayanan publik kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana terdapat layanan terhadap setiap warga negara, juga penduduk, serta terhadap barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terjadinya pergeseran paradigma pelayanan publik bagi masyarakat berkembang seiring dengan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang *good governance* dan tuntutan terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima. Indikator pelayanan publik bermutu salah satunya adalah kecepatan, keramahan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana setiap badan publik memiliki kewajiban untuk membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat dirasakan manfaatnya.

Survey kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran SKM berupa indeks kepuasan masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan Survey

1.2.1. Maksud

Kegiatan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan organisasi perangkat daerah sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang tahun 2021, sebagai berikut :

1. Menjalankan amanat yang terkandung di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara layanan publik yang dilakukan secara berkala minimal satu kali setahun.
2. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan organisasi perangkat daerah sebagai pengguna layanana dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat.
3. Mengetahui kinerja dinas (OPD) secara berkala sebagai bahan evaluasi guna menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.3. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggaran pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 12 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang;
7. Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang;
8. Peraturan Bupati Serang Nomor 78 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik; dan
9. Peraturan Bupati Serang Nomor 108 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat Teoritik

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat teoritik, antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur survey dalam penyelenggara pelayanan publik bidang Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik.

- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; Persyaratan, Sistem/Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana/Prasarana Unsur SKM Laporan Survei Kepuasan Masyarakat – Dinas Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.

1.4.2. Manfaat Praktik

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat praktik, antara lain:

- 1) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
- 2) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
- 3) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 4) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.

1.5. Sasaran Kegiatan

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.6. Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup kegiatan yang akan ditempuh dalam rangka pelaksanaan kegiatan Survey Kepada Masyarakat meliputi tahapan sebagai berikut:

- 1) Persiapan Awal;
- 2) Kajian (studi) awal literatur dan kebijakan;
- 3) Pelaksanaan Survey;
- 4) Pengumpulan data hasil survey;
- 5) Analisis data dan informasi;
- 6) Penyusunan dan Pengumpulan Laporan.

1.7. Indikator Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Indikator pengukuran survey kepuasan masyarakat merujuk pada instrumen kuesioner yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sebagai berikut :

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) Sistem, mekanisme, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) 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 yang digunakan untuk benda yang

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

- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.8. Luaran (Output)

Produk - produk yang merupakan keluaran (output) dari kegiatan ini dimuat dalam dokumen yang terdiri atas:

- 1) Laporan pendahuluan : 5 (Lima) buku
Memuat latar belakang, dasar hukum dan metode yang digunakan untuk melakukan survey kepada masyarakat.
- 2) Laporan hasil/akhir : 5 (Lima) buku
Memuat hasil Survey Kepada Masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Satik Kabupaten Serang dari tahun 2019 dan tahun 2020.

1.9. Sistematika Penyusunan

Sistematika penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang secara umum terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan berbagai hal seputar latar belakang urgensinya survey, maksud dan tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan survey, landasan hukum yang memberikan pondasi dan payung hukum pelaksanaan kegiatan survei serta sistematika penulisan, yang memberikan gambaran singkat terhadap materi muatan yang terkandung dalam laporan penelitian kali ini.

BAB II TINJAUAN TEORI

Menguraikan tentang: berbagai pengetahuan yang berbasis teoritik atas bermacam materi yang terkait dengan persoalan di seputar model dan asas-asas atas Pelayanan Publik, standar Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Indeks kepuasan Masyarakat, Penyusunan Bahan Survey Kepuasan Masyarakat dan Hasil Penelitian terdahulu.

BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Menguraikan tentang Jangka Waktu Pelaksanaan Survey, Periode penilaian survey kepuasan masyarakat, Penyusunan Bahan Survey Kepuasan Masyarakat, Pengumpulan Data dan Metode Pengolahan Data.

BAB IV PEMBAHASAN

Gambaran Obyek Penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian Dan Statistik Dalam Prioritas Pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2020, serta Uraian Deskripsi Hasil Penelitian.

BAB V PENUTUP

Berisi uraian kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan pemerintah, karena salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat secara langsung dapat menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas sebuah pemerintahan. Dalam perkembangannya pelayanan publik timbul karena adanya kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik yang bersifat individu maupun kelompok. Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yaang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan. Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan barang publik
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan atas jasa publik
 - a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
 3. Pelayanan administratif
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berkaitan dengan pelayanan, maka terdapat dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Kata pelayanan merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu *service*. Menurut Thoha dalam

Sedarmayanti (2009: 243) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:18) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Barata (2004:11) , antara lain:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat terlaksana apabila didukung oleh faktor-faktor berikut (Moenir 2006 : 123 – 124):

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme yang dinamis

4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerja pelayanan

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dari menurut pendapat beberapa ahli maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan dari seseorang maupun organisasi pemerintah maupun swasta yang di wujudkan dengan penyelenggaraan suatu aktivitas untuk mendapatkan suatu kepuasan. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya adalah memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Tabel 2.1

Paradigma Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Publik Adminisration</i>	<i>New Publik Administration</i>	<i>New Publik Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep Kepentingan Publik	Kepentingan Publik didefinisikan secara politis dan terangkum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog dari berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik bertanggung jawab	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>costumer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rouing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi kepentingan warga

Akuntabilitas	Menurut hirarki administrative	Kehendak pasar merupakan hasil keinginan pelanggan (customers)	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga.
---------------	--------------------------------	--	---

Sumber: Denhart and Denhart (2000:29)

2.1.2. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2015) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Pelayanan publik mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari:

1. Asas Kepentingan Umum

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan kepentingan umum yaitu masyarakat (publik). Pelayanan itu tersedia karena masyarakat membutuhkannya.

2. Asas Kepastian Hukum

Pelayanan publik diselenggarakan dengan berpedoman pada hukum yang berlaku dan prosedur yang jelas. Kejelasan mengenai hak-hak dan kewajiban pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan harus diatur dengan jelas.

3. Asas Kesamaan Hak

Tidak adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat satu dengan yang lainnya, dalam arti dalam memberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi, dan lain-lainnya.

4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Di dalam memberikan pelayanan maupun menerima pelayanan harus memenuhi apa yang seharusnya dilakukan antara kedua belah pihak (yaitu hak dan kewajibannya).

5. Asas Keprofesionalan

Pemberi layanan harus bersikap profesional sesuai dengan tugasnya, melaksanakan pelayanan dengan baik, lancar dan optimal. Bentuk dari keprofesionalan ini dapat dinilai dari minimnya kritik atau komplain dari penerima layanan.

6. Asas Partisipatif

Pelayanan publik harus mampu dan mau untuk mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan

yang baik. Keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah pun mempunyai keterbatasan.

7. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak diskriminatif

Perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat dengan tidak membeda-bedakan dari segi apapun.

8. Asas Keterbukaan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat. Sehingga masyarakat mengetahui mekanisme dari sebuah layanan dan mengetahui hak-hak yang dapat mereka peroleh.

9. Asas Akuntabilitas

Penyedia pelayanan harus dapat mempertanggungjawabkan atas apa yang mereka berikan kepada masyarakat. Pemberi pelayanan tidak boleh lepas tangan begitu saja apabila terjadi sesuatu sesaat setelah memberikan pelayanan.

10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Hal ini merupakan fasilitas yang harus dipenuhi dengan baik oleh penyelenggara pelayanan. Mereka yang rentan juga mempunyai hak yang sama dengan yang lainnya untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

11. Asas Ketepatan Waktu, Kecepatan, dan Keterjangkauan

Asas Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan apa yang telah dijadwalkan. Misalkan suatu tempat pelayanan mulai membuka pelayanan pada pukul 08.00 WIB, maka pada saat itu juga orang yang membutuhkan pelayanan harus segera layani, tanpa alasan apapun. Asas Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan ciri-ciri dari pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas.

Asas-asas dalam pelayanan publik ini harus diupayakan diselenggarakan segera oleh penyelenggara layanan agar suatu pelayanan dapat memuaskan penerima layanan. Untuk menerapkan asas-asas pelayanan publik tersebut maka harus tersedianya suatu pedoman

pelayanan yang dapat digunakan pihak pemberi layanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar terciptanya kepuasan publik yang didasarkan pada adanya sebuah standar pelayanan.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengemukakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Adapun standar pelayanan yakni:

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan suatu pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, antara lain:

- a. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan
Persyaratan yang harus dipenuhi saat pengurusan suatu jenis pelayanan harus dipenuhi oleh penyelenggara maupun penerima layanan.
- c. Sistem, mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
- d. Jangka waktu penyelesaian,
Waktu yang diperlukan untuk proses penyelesaian pelayanan harus jelas.
- e. Biaya/Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
- f. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
- h. Kompetensi pelaksana kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- i. Pengawasan Internal Sistem Pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
- j. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan
Tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Handi Irawan D. MBA. Mcom dalam bukunya Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan (2002), kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung

dalam hal pelayanan pelanggan. Dalam bukunya ia membahas 5 dimensi pelayanan yaitu:

- a. Dimensi pertama, yaitu *Tangible*. Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.
- b. Dimensi yang kedua, yaitu *Reliability*. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability*. Pertama adalah pembentukan budaya kerja “*error free*” atau “*no mistake*”. Top Management perlu meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua ialah perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan “*no mistake*”. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja teamwork. Dengan kerja teamwork, koordinasi antarbagian menjadi lebih baik. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan tersebut.
- c. Dimensi yang ketiga yaitu *Responsiveness*. Merupakan kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
- d. Dimensi keempat yaitu *Assurance*. Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staff

dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dimensi *assurance* ini :

Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas *costomer service* memiliki pengetahuan tentang prosuk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.

Aspek ketiga yaitu reputasi. Keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut.

Aspek yang keempat yaitu *security*, pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

- e. Dimensi kelima yaitu *Empathy*. Dimensi *Empaty* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Pasolong (2008) mengungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap
- c. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- d. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang

diberikan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat

akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dimana sasaran pengukuran mencakup: penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

Dengan demikian pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Sesuai tujuan penelitian ini, mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang *relevan*, *valid* dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan

adalah Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

yaitu Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

yakni Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja;

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

berupa Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan;

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

adalah Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan Pelayanan

adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan;

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

adalah Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

adalah Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Kepastian Jadwal Pelayanan

meliputi Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

11. Kenyamanan Lingkungan

yaitu Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

12. Keamanan Pelayanan

adalah Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

13. Kewajaran Biaya Pelayanan

adalah Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

14. Kepastian Biaya Pelayanan

yakni Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

Tujuan dari pengukuran unsur ke-14 Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, antara lain;

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- c) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- d) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2.1.6. Penyusunan Bahan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Unsur-unsurnya sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagaimana ditegaskan Permenpan-RB 14/2017, terdapat 9 unsur yang dapat digunakan dalam menyusun kuisisioner, yakni meliputi:

a) Persyaratan

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

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c) Waktu Penyelesaian

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

d) Biaya/Tarif *)

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

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f) Kompetensi Pelaksana **)

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

g) Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i) 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 tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Sesuai dengan catatan di atas, untuk Layanan Aplikasi Informatika, unsur biaya/tarif tidak digunakan karena tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengguna untuk memperoleh Layanan Aplikasi Informatika. Lebih lanjut, 3 unsur dalam survey IKM (sistem, mekanisme dan prosedur; perilaku pelaksana; sarana dan prasana) diterjemahkan ke dalam kuisisioner menjadi 2 pertanyaan yang berbeda untuk memperoleh masukan yang lebih jelas dari responden.

Pertanyaan mengenai perilaku pelaksana dibagi menjadi 2, dimana salah satunya hanya dikhususkan bagi pengguna yang mendapatkan Layanan Aplikasi Informatika secara langsung (melalui tatap muka).

Tabel 2.2 Unsur Pertanyaan, Pilihan Jawaban Dan Bobot Nilai Kuisisioner Survei

No.	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Nilai
1.	Persyaratan	Apakah informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersedia dengan baik?	Informasi tidak tersedia atau tidak dilengkapi dengan penjelasan tambahan	1
			Tidak tersedia FAQ yang menyediakan informasi lebih jelas	2

			Informasi tersedia melalui web dan FAQ	3
			Informasi tersedia melalui web & FAQ serta terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk informasi lebih detail	4
2.	Sistem	Apakah Sistem Layanan (...) mudah diakses?	Sistem layanan aplikasi sulit diakses karena down	1
			Sistem layanan aplikasi terkadang down di tengah proses mengakses layanan	2
			Sistem layanan aplikasi hanya dapat diakses melalui desktop	3
			Sistem layanan aplikasi selalu dapat diakses baik melalui desktop maupun peralatan mobile	4
3.	Mekanisme dan Prosedur	Apakah informasi mengenai Mekanisme/Prosedur pengajuan layanan mudah dipahami?	Informasi tidak tersedia	1
			Informasi tersedia tanpa dilengkapi dengan gambar tahapan alur pengajuan layanan	2
			Informasi tersedia dilengkapi dengan alur pengajuan layanan	3
			Informasi tersedia dilengkapi dengan gambar alur pengajuan layanan dan terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk memberi informasi lebih detail	4
4.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak ada informasi	1
			Lebih lambat dari SLA yang ditampilkan web	2
			Sesuai dengan SLA yang ditampilkan web	3
			Lebih cepat dari SLA yang ditampilkan web	4
5.	Produk Spesifikasi	Apakah informasi pada halaman situs layanan	Informasi mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi tidak tersedia	1

	jenis pelayanan	serangkab.go.id cukup lengkap?	Inromasi mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi hanya sebagian tersedia (tidak lengkap)	2
			mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi tersedia namun terpecah di banyak bagian website (lengkap namun kurang sistematis)	3
			Informasi mengenai seluruh jenis layanan di aplikasi tersedia dan dilengkapi FAQ	4
6.	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara mengenai penjelasan yang diberikan petugas layanan?	Penjelasan yang diberikan tidak jelas	1
			Penjelasan yang diberikan kurang kelas	2
			Penjelasan yang diberikan jelas	3
			Penjelasan yang diberikan sangat jelas	4
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas dalam memberi layanan ?	Petugas menggunakan bahasa yang tidak santun	1
			Petugas menggunakan bahasa yang kurang santun	2
			Petugas menggunakan bahasa yang santun	3
			Petugas menggunakan bahasa yang sangat santun	4
8	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan secara langsung (tatap muka) ?	Petugas menggunakan bahasa yang tidak santun	1
			Petugas menggunakan bahasa yang kurang santun	2
			Petugas menggunakan bahasa yang santun	3
			Petugas menggunakan bahasa yang sangat santun	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Aduan tidak direspon oleh petugas	1
			Aduan baru direspon dalam jangka waktu lama	2

			Aduan cepat direspon namun kurang menyelesaikan masalah	3
			Aduan direspon dan menyelesaikan masalah	4
10	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang fitur yang disediakan untuk saran dan masukan?	Tidak terdapat fitur untuk memberikan saran dan masukan	1
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web sulit ditemukan	2
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web mudah ditemukan, namun proses pengisian sulit dilakukan	3
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, lokasi fitur di web mudah ditemukan dan proses pengisian mudah dilakukan	4
11	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang fitur pendukung (notifikasi proses) dari layanan (...)?	Fitur pendukung layanan tidak tersedia	1
			Sistem layanan memberikan informasi jika pengguna mengajukan pertanyaan	2
			Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu	3
			Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu dan disertai fitur tracking progress	4

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk memberikan rujukan kepada peneliti demi memahami lebih mendalam tentang permasalahan yang diteliti melalui penelitian penelitian yang pernah ada sebelumnya. Peneliti menggunakan karya ilmiah berupa jurnal dan tesis untuk dijadikan rujukan pada penelitian ini. Karya ilmiah tersebut antara lain:

Penelitian pertama, merujuk pada jurnal yang disusun oleh Suci Agustina dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung).

Masalah yang menjadi point utama dalam pembahasan atau dalam riset yang akhirnya melatar belakangi dilakukannya kajian ini adalah, adanya keluhan masyarakat bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Untuk membahas ini peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologi, yang didukung data primer dengan wawancara kepada Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung dan data sekunder yaitu studi dokumentasi di perpustakaan, dokumen, penelusuran internet. Populasinya adalah Kantor Kecamatan Tulungagung. Sampelnya Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung. Teknik analisis menggunakan deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan cara memaparkan data kemudian menarik kesimpulan.

Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Tulungagung dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah banyak aparatur yang tidak memandang efisiensi waktu dan biaya, banyaknya sarana dan prasarana Kantor Kecamatan

Tulungagung yang kurang memadai, serta kurangnya inovasi dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah memberikan pembinaan kepada aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, mengembangkan sistem komunikasi dan informasi secara maksimal.

Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang ada di kecamatan khususnya yang berada di Kantor Kecamatan Tulungagung. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya.

Kelebihan penelitian atau adanya jurnal ini diharapkan dapat menjadi contoh serta referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, serta mengatasi kekurangan data yang disajikan karena kurang komprehensif. Perbedaan yang paling utama dari penelitian ini yaitu Lokus penelitian yang diteliti.

Penelitian kedua dirujuk melalui Jurnal dari Ely Kartikaningdyah yang berjudul "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang". Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang

tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel 150 responden responden pengguna layanan publik di Perijinan Terpadu Tanjungpinang Badan Layanan (BP2T). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan berdasarkan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan layanan BP2T Tanjungpinang dapat dikatakan dalam kondisi baik, namun masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang belum baik.

Dari 14 indikator diteliti ada 12 indikator dalam kategori pelayanan yang baik (layanan prosedur, kondisi pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, petugas disiplin, tanggung jawab petugas, kemampuan tenaga pelayanan, pelayanan keadilan memperoleh, kesopanan dan keramahan staf, kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan dan mampu memuaskan penggunaan jasa).

Sementara dua indikator lainnya tidak termasuk dalam kategori baik (kecepatan dan kepastian jadwal petugas layanan). Kelebihan penelitian yaitu dengan adanya jurnal ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi referensi lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Kekurangan dari penelitian data yang disajikan kurang komprehensif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu Lokus penelitian yang diteliti.

Penelitian ketiga, jurnal yang di susun oleh Dianti Shobri Fahmida yang berjudul "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor I, II, III, Dan IV Di Kota Semarang). BRT Trans Semarang memiliki peranan penting sebagai pelayanan transportasi publik di Kota Semarang. Transportasi ini digunakan untuk mobilitas masyarakat setiap hari. Namun kenyataannya, masih ditemukan permasalahan

dalam pelayanan terkait operasionalisasi BRT Trans Semarang berupa armada BRT dan shelter BRT.

Selain itu, muncul keluhan dari masyarakat terkait rute pelayanan, waktu pelayanan dan sikap petugas. Sehingga menyebabkan berkurangnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna BRT Trans Semarang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I, II, III, dan IV di Kota Semarang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna BRT Trans Semarang Koridor I, II, III, dan IV. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, penilaian IKM pelayanan BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV menunjukkan kategori puas.

Dari penilaian 9 (Sembilan) unsur, unsur biaya atau tarif menjadi faktor pendorong tertinggi kepuasan masyarakat pada BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV. Namun terdapat faktor penghambat pada BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV yaitu unsur waktu penyelesaian dan faktor penghambat pada BRT Trans Semarang koridor III dan IV yaitu sarana dan prasarana. Dua unsur ini menjadi penyebab kurang optimalnya pelayanan BRT Trans Semarang sehingga masyarakat merasa kurang puas.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap koridor memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari setiap unsur sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat ketika menggunakan koridor yang berbeda. Kelebihan penelitian yaitu dengan adanya jurnal ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi referensi lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Kekurangan dari penelitian data yang disajikan kurang komprehensif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu Lokus penelitian yang diteliti.

Penelitian ke empat, jurnal yang disusun oleh Sri Sukanti dan Hardi Utomo yang berjudul "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah untuk membandingkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalicacing antara realita dengan harapan masyarakat yang diukur dengan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Sedangkan metode analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74.

Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,57 sehingga diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsure adalah sebesar 92,17 %. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing mengenai pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik. Kelebihan penelitian yaitu dengan adanya jurnal ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi referensi lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Kekurangan dari penelitian data yang disajikan kurang komprehensif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu Lokus penelitian yang diteliti.

Penelitian kelima, jurnal yang disusun oleh Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum dan Irma Hermayanty yang berjudul "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang". Pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi

pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, organisasi pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang melalui Bidang Pendaftaran Penduduk perlu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kurang nyamanannya ruang tunggu yang dimiliki dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat pengguna jasa.

Selain itu, masyarakat masih belum memahami mengenai alur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis, sehubungan data yang akan dipelajari adalah data yang diambil dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang terdiri dari 14 unsur pelayanan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik itu bidang sebesar 75,615 yang berada dalam kategori Baik.

Nilai untuk rata-rata pada per unsur pelayanan sebagai berikut: unsur prosedur pelayanan sebesar 3.140, unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.027, unsur kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.040, unsur kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3.033, unsur tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3.020, unsur kemampuan petugas pelayanan sebesar 3.040, unsur kecepatan pelayanan sebesar 3.007, unsur keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3.020, unsur kesopanan dan keramahan petugas sebesar 3.027, unsur kewajaran biaya pelayanan sebesar 3.047, unsur kepastian biaya pelayanan sebesar 3.027, unsur kepastian jadwal pelayanan sebesar 3.047, unsur kenyamanan lingkungan sebesar 3.053, dan unsur keamanan pelayanan sebesar 3.073.

Kelebihan penelitian yaitu dengan adanya jurnal diharapkan dapat dijadikan contoh bagi referensi lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Kekurangan dari penelitian data yang disajikan kurang komprehensif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu Lokus penelitian yang diteliti.

BAB III

METODE PELAKSANAAN

KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jangka Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam rangka memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan membutuhkan waktu selama 2 (dua) bulan atau 60 hari kalender dengan rincian :

Tabel 3.1. Timeline Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

Tanggal	Kegiatan
1 Maret 2021	Pembahasan awal kegiatan survey kepuasan masyarakat
8 – 12 maret	Penyusunan pertanyaan survey kepuasan masyarakat
15 – 17 maret	Pre-test uji validasi instrument pertanyaan
19 Maret	Rapat koordinasi dan pembahasan hasil pre test survey
22 maret	Penyusunan kuesioner via google form
27 Maret	Pembekalan dan pelatihan enumerator penelitian
29 – 4 April	Penyebaran kuesioner kepada responden penelitian
7 – 13 April	Perpanjangan waktu pengumpulan jawaban responden via google form dengan mengintensfikan komunikasi via telp/sms dan WhatsApp
14 – 26 April	Pengolahan data hasil survey dan penyusunan laporan
28 April	Paparan Laporan hasil penelitian Survey IKM
29 April	Perbaikan laporan akhir penelitian pasca ekspos paparan
30 April	Penyerahan finalisasi laporan akhir survey IKM

3.2. Periode penilaian survey kepuasan masyarakat

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2021 merupakan survey yang pertama kali dilakukan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Serang. Periode survey

sampai dengan penyerahan laporan hasil survey dilakukan pada awal bulan Maret sampai dengan akhir April 2021.

3.3. Penyusunan Bahan Survey Kepuasan Masyarakat

Seluruh metode dan proses penyusunan survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan Langkah-langkah yang telah disediakan dalam Menpan RB No. 14/2017. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan instrument penelitian menurut Menpan RB No. 14 Tahun 2017 yang terdiri atas 9 indikator/kriteria, yaitu :

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 2) System, mekanisme prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasana.

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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung)

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Ada pun skala penilaian dari jawaban survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Penilaian Jawaban Survey Kepuasan Masyarakat.

Skala	Kriteria Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang baik
3	Baik
4	Sangat Baik

3.4. Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yang terdiri atas 2 kategori responden, yaitu responden dari Organisasi Perangkat Daerah termasuk kecamatan dan penerima layanan yaitu masyarakat/organisasi/swasta yang datang langsung ke kantor dinas untuk mendapatkan layanan informasi dan sebagainya.

Penyebaran kuesioner untuk responden OPD dan kecamatan dilakukan secara langsung melalui enumerator, sedangkan penyebaran kuesioner untuk pengguna layanan dilakukan dengan menggunakan media sosial berupa pesan whatsapp, email, dan atau sms/telfon. Berikut link google form untuk responden secara online melalui https://bit.ly/SKM_DiskomsantikKabSerang. Jumlah responden pengguna layanan tahun 2019 dan tahun 2020 sebanyak 39 responden.

Berikut ini organisasi pemerintah daerah yang menjadi responden penelitian dalam Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Serang:

Tabel 3.3. Responden Penelitian

No	Organisasi Perangkat Dinas Dinas/Badan	Kecamatan
1	Sekda : Bagian Tata Pemerintahan	Baros

2	Bagian Hukum	Petir
3	Bagian Organisasi	Tunjung Teja
4	Bagian Bina Program	Cikeusal
5	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Pamarayan
6	Bagian Layanan Pengadaan	Bandung
7	Bagian Umum	Ciruas
8	Bagian Perlengkapan	Kragilan
9	Bagian Kesbangpol	Binuang
10	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Carenang
11	Inspektorat Daerah	Kibin
12	Dinas Kesehatan	Cikande
13	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kopo
14	Dinas Sosial	Jawilan
15	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Lebak wangi
16	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Pontang
17	Dinas Perhubungan	Tirtayasa
18	Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan	Tanara
19	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Pabuaran
20	Dinas Pemberdayaan Masyarakat	Ciomas
21	Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Padarincang
22	Dinas Lingkungan Hidup	Gunungsari
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Anyer
24	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Tata Bangunan	Cinangka
25	Satuan Polisi Pamong Praja	Mancak
26	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Waringinkurung
27	Dinas Pertanian	Kramatwatu
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan	Bojonegara
29	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah	Puloampel
30	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	

31	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	
32	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	
33	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	
34	Badan Pendapatan Daerah	
35	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang	

Total responden kegiatan survey kepuasan Masyarakat DiskominfoSatik Kabupaten Serang Tahun 2021 adalah :

Responden	Jumlah
Organisasi Perangkat Daerah Dinas/Badan	35
Kecamatan di Kabupaten Serang	29
Masyarakat pengguna layanan	39
Jumlah keseluruhan responden	103 responden

3.5. Metode Pengolahan Data

Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden. Pengolahan data survei dilakukan dengan memasukkan (entry data) dengan program komputer Microsoft Excel. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Pengolahan data dihitung dengan menggunakan Skala Likert, yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

Merujuk pada Permenpan-RB 14/2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM dan indikator IIPP diberi nilai yang sama dengan menggunakan pengukuran Skala Likert.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Gambar 3.1. Rumus Perhitungan Bobot

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Gambar 3.2. Rumus Perhitungan SKM

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Dinerja Unit Pelayanan

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

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

BAB IV

PEMBAHASAN

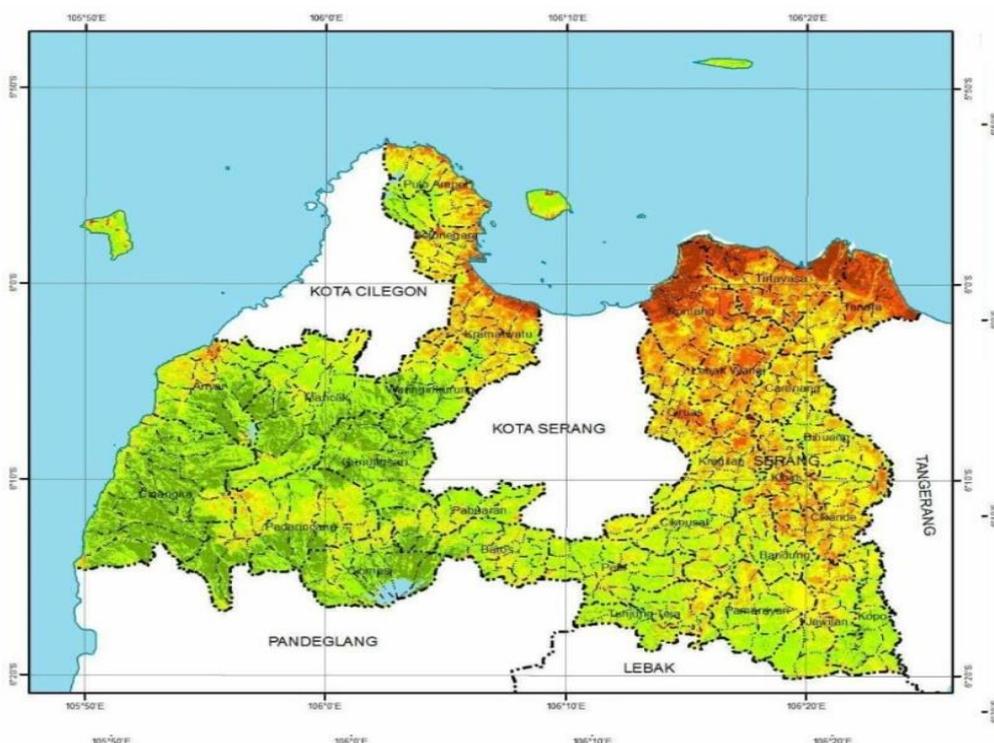
4.1. Gambaran Obyek Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Serang tahun 2021 adalah Survey Kepuasan Masyarakat untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan. Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada organisasi pemberi layanan.

Kabupaten Serang merupakan salah satu dari delapan kabupaten atau kota di Provinsi Banten. Kabupaten Serang terletak di ujung barat bagian utara pulau Jawa pada koordinat $5^{\circ}50'$ sampai dengan $6^{\circ}21'$ lintang selatan dan $105^{\circ}0'$ sampai dengan $106^{\circ}22'$ bujur timur. Luas wilayah Kabupaten Serang adalah $1.467,35 \text{ km}^2$ atau setara dengan 15.17 persen dari seluruh luas Provinsi Banten. Batas wilayah bagian utara berbatasan dengan Kota Serang dan Laut Jawa, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Tangerang, sebelah barat berbatasan dengan Kota Cilegon dan Selat Sunda, sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang. Secara topografi, Kabupaten Serang berada pada daratan rendah dan dataran bergelombang. Sedangkan secara administratif, Kabupaten Serang terdiri atas 28 wilayah kecamatan dan 320 wilayah desa.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten tahun 2020, tercatat bahwa Kabupaten Serang menempati posisi keempat sebagai wilayah kota atau kabupaten dengan tingkat penduduk tertinggi di Provinsi Banten. Jumlah penduduk di Kabupaten Serang sendiri adalah 1.508.397 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari 769 ribu jiwa laki-laki dan 744 ribu jiwa perempuan. Dengan luas wilayah yang mencapai $1.467,35 \text{ km}^2$ yang didiami oleh 1.500.397 jiwa, maka rata-rata kepadatan penduduknya adalah 1.022 jiwa/km^2 .

Berdasarkan lapangan pekerjaan, sektor industri mendominasi lapangan pekerjaan di Kabupaten Serang sebagai sektor dengan daya serap tenaga kerja tertinggi di Kabupaten Serang dengan persentase mencapai 29,17% dan kemudian disusul oleh sektor pertanian dengan persentase 22,70%. Sektor industri dan pertanian menjadi sektor ekonomi utama untuk menunjang perekonomian di Kabupaten Serang. (BPS Kabupaten Serang ; 2020)



Gambar 4.1.

Peta Wilayah Kabupaten Serang

Pemerintah Kabupaten Serang memiliki Visi Pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2016-2021 yang telah ditetapkan dalam RPJMD Kabupaten Serang Tahun 2016-2021 yaitu **TERWUJUDNYA KEBUPATEN SERANG YANG MAJU, SEJAHTERA DAN AGAMIS**. Visi pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2016-2021 tersebut diharapkan mampu mendukung pencapaian visi pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2006-2026 sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Serang Tahun 2006-2026 yaitu: "Serang yang Islami, Maju, Adil, Sejahtera dan Harmonis". Dalam konteks

keterpaduan pembangunan nasional dan provinsi, visi pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2016-2021 merupakan wujud komitmen seluruh masyarakat Kabupaten Serang untuk mendukung pencapaian visi pembangunan Provinsi Banten dan visi pembangunan nasional.

4.2. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian Dan Statistik Dalam Prioritas Pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2020

Sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang berkewajiban untuk turut serta melaksanakan dan mensukseskan pencapaian visi dan misi pemerintah Kabupaten Serang, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik dalam prioritas pembangunan Kabupaten Serang tahun 2020 adalah Peningkatan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Kualitas Pelayanan Publik. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, diperlukan tindakan nyata sesuai dengan peran serta tugas pokok dan fungsi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik. Tindakan nyata tersebut adalah:

1. Meningkatkan kualitas komunikasi dan informatika melalui penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
2. Mewujudkan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pendidikan, kesehatan dan upaya pengentasan kemiskinan.
3. Meningkatkan pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu sistem dalam upaya meningkatkan efektivitas kinerja aparatur, menciptakan efisiensi anggaran yang dapat membantu pimpinan dalam mengambil keputusan dan kebijakan pembangunan;
4. Mengelola seluruh sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga menciptakan kesatuan sistem yang benar-benar terintegrasi seluruh fungsi-fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja aparatur yang tentunya dalam upaya mewujudkan kemudahan layanan publik sebagai wujud terselenggaranya *e-Government*.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang didukung oleh 25 pegawai berstatus Pegawai Negeri Sipil dengan kualifikasi Pendidikan Sarjana sebanyak 15 orang (60%), Pendidikan magister sebanyak 8 orang (32%) dan Pendidikan sekolah menengah atas sebanyak 2 orang (8%).

4.3. Deskripsi Hasil Penelitian

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfo Satik) merupakan salah satu organisasi perangkat daerah sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 78 Tahun 2018 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik terdiri dari 1 kepala dinas, satu sekretariat, tiga kepala bidang, dua kepala sub bagian dan Sembilan kepala seksi. Diskominfo Satik Kabupaten Serang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Dengan demikian pada hakekatnya tugas pokok Dinas Komunikasi, Informatika, Persandia dan Statistik Kabupaten Serang merupakan upaya Perencanaan, Pengkoordinasian, penertiban, pengawasan dan pengendalian manajemen secara terencana, bertahap dan berkelanjutan untuk peningkatan kinerja seluruh unit satuan kerja dalam ruang lingkup Pemerintah Kabupaten Serang melalui kerja sama secara terkoordinasi guna mengambil langkah pembaharuan sektor penyelenggara negara (*publik service reform*) dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam penelitian survey kepuasan masyarakat untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Diskominfo Satik Kabupaten Serang, data dan atau informasi yang dikumpulkan dari lapangan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa besar indeks kepuasan masyarakat

terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang tahun 2021.

Pengumpulan data dilakukan secara primer dan sekunder. Pengumpulan data primer bersumber langsung dari responden penelitian dengan menggunakan instrument kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada organisasi perangkat daerah dan kecamatan. Sedangkan pengumpulan data kuesioner pada masyarakat yang pernah mendapatkan layanan atau meminta layanan pada dinas dilakukan melalui media sosial WhatsApp , sms dan telpon untuk kemudian dikirimkan link google form kuesioner penelitian pada alamat email dan atau nomer kontak yang tertera. https://bit.ly/SKM_DiskomsantikKabSerang

Selanjutnya, Data dan atau informasi penelitian lainnya diperoleh juga melalui catatan lapangan enumerator, dokumensi kegiatan dan hasil wawancara yang dilakukan pada responden saat penelitian ke lapangan.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti setidaknya melakukan tahap reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Tahap reduksi data adalah kegiatan dimana peneliti melakukan kegiatan memilah data yang berkaitan dengan penelitian atau tidak. Tahap penyajian data dilakukan untuk menyajikan data penelitian lapangan dalam bentuk kuantitatif atau perhitungan secara statistik, dan analisis catatan lapangan enumerator. Tahap ketiga adalah verifikasi data, yaitu Menyusun laporan penelitian menurut indikator penelitian untuk kemudian dianalisis sehingga dapat dihasilkan pemahaman baru berdasarkan data yang dikumpulkan tersebut.

Sampel penelitian untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Serang terdiri dari organisasi perangkat daerah dan kecamatan yang mendapatkan pelayanan system informasi dan pengguna layanan dari unsur masyarakat, swasta, organisasi masyarakat.

4.3.1. Sampel Pengguna Layanan dari Unsur Masyarakat yang Mendapatkan Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik.

Penelitian survey kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk menghasilkan Indeks kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dilakukan pada pengguna layanan yang tercatat data pada buku tamu/buku register dinas terhitung medio Januari sampai dengan Desember pada tahun 2019 dan tahun 2020. Medio Januari – Desember 2019 terdapat 17 orang/organisasi yang meminta pelayanan dari dinas dan di Tahun 2020 terdapat 39 orang/organisasi yang mengajukan permohonan data atau informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.

Secara keseluruhan terdapat 56 pengguna layanan yang terdata, akan tetapi dari nama-nama tersebut terdapat kesamaan orang/organisasi yang mengajukan permohonan informasi, sehingga dilakukan reduksi data yaitu dengan mencatat beberapa nama pemohon yang sama dianggap sebagai satu responden. Total responden penelitian dari unsur pengguna layanan (masyarakat/organisasi/swasta) dalam penelitian ini sebanyak 39 responden/sampel. Berikut kategori responden yang tercatat dalam buku register tamu Diskominfo Satik, media massa sebanyak 2 responden, masyarakat/individu sebanyak 18 orang dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sebanyak 19 orang.

Berdasarkan data yang tercatat di buku register tamu diketahui jumlah responden penelitian unsur masyarakat sebanyak 39 orang, akan tetapi selama batas waktu pengumpulan jawaban selama 3 minggu atau 21 hari, responden yang merespon dengan memberikan jawaban balik melalui google form sebanyak 30 orang, sedangkan 9 orang responden tidak memberikan tanggapan atau tidak merespond pesan yang dikirimkan. Merujuk pada penetapan jumlah responden penelitian sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 dengan menggunakan rumus Krejcie and Morgan yang terdapat dalam lampiran peraturan tersebut dapat

dinyatakan bahwa dari populasi penelitian sebanyak 102, sampel penelitian berada di range antara 100 – 110 dengan sampel 93 orang.

Tabel 4.1. Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)
10	10
...	...
95	76
100	80
110	86
120	92

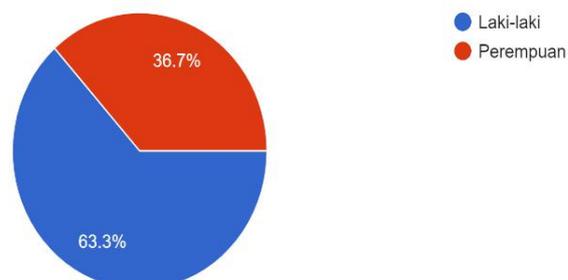
Sumber : Lampiran Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Berikut ini hasil pengolahan data penelitian kuesioner pengguna layanan unsur masyarakat :

a. Jenis Kelamin Responden

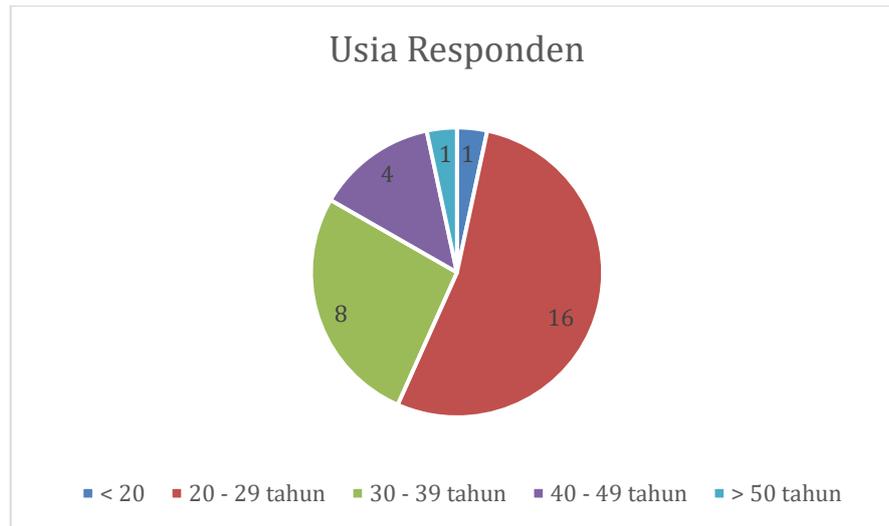
Berdasarkan penelitian menurut jenis kelamin sebagaimana pada grafik di bawah ini mayoritas adalah laki-laki sebanyak 63,3% atau 19 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang atau 36,7%. Berdasarkan data buku register penerima tamu di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang memang didominasi oleh laki-laki sebagai perwakilan dari Lembaga swadaya masyarakat atau LSM.

Jenis Kelamin Responden
30 responses



b. Usia Responden

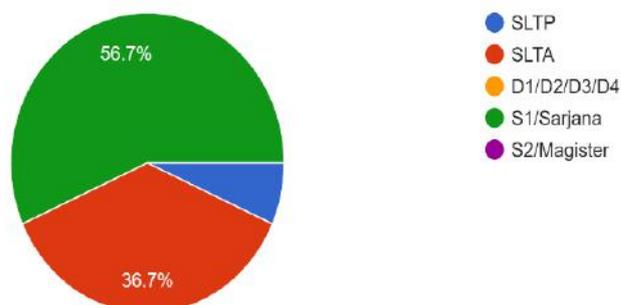
Usia responden penelitian didominasi oleh penduduk usia 20 – 29 tahun sebanyak 16 orang (53%), diikuti oleh penduduk usia 30 – 39 Tahun sebanyak 8 orang (27%), usia 40 – 49 tahun sebanyak 4 orang (13%) dan usia > 20 tahun 1 orang serta usia lebih dari 50 tahun 1 orang.

**c. Tingkat Pendidikan Responden**

Responden pengguna layanan unsur masyarakat dilihat dari Pendidikan terakhir didominasi oleh Pendidikan sarjana sebanyak 56,7%, Pendidikan SLTA sebanyak 36,7% dan Pendidikan SLTP sebanyak

Pendidikan Terakhir

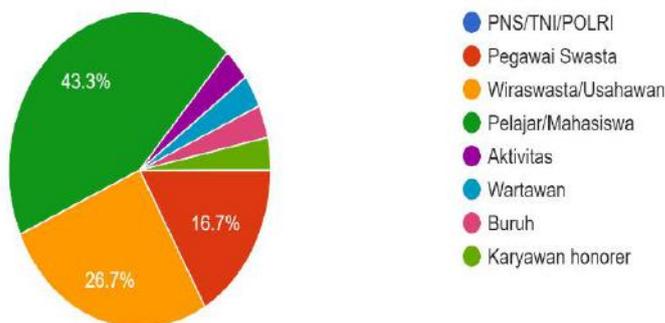
30 responses



d. Pekerjaan Responden

Dari kategori responden pengguna layanan unsur masyarakat yang terdata di buku register/tamu Diskominfo Satik Kabupaten Serang tahun 2019 dan 2020 yaitu LSM, media massa dan masyarakat/individu, pekerjaan responden Sebagian besar berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang (43,3%), diikuti oleh pekerjaan sebagai wiraswasta/usahawan sebesar 8 orang (26,7%), 5 orang (16,7%) bekerja sebagai pegawai swasta dan 3,3% lainnya tersebar dengan profesi aktivitas, buruh dan karyawan honorer.

Pekerjaan
30 responses



e. Data yang dibutuhkan pada Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik.

Berikut ini data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan dari Diskominfo Satik Kabupaten Serang sebagaimana tercatat dalam kuesioner yang disebarakan :

- 1) Peraturan Bupati APBD Penjabaran.
- 2) Permohonan berdasarkan Dokumen (DPA_SKPD) dilingkungan kedinasan Kabupaten Serang.
- 3) APBD Kabupaten Serang Tahun 2021.
- 4) Untuk bahan penelitian tugas akhir.
- 5) RPJMD, RKPD, LHK, APBD dan sebagainya.

- 6) Update data harus diperbaharui dan mudah untuk mengakses data di Kabupaten Serang.
- 7) Informasi publik pemerintahan desa dan pemerintahan daerah Kabupaten Serang.
- 8) Mengenai Keterbukaan informasi publik.
- 9) Permohonan informasi publik temuan BPK RI perwakilan Provinsi Banten.
- 10) Aplikasi Serang Pintar.
- 11) Penjelasan terbuka.
- 12) Pelayanan seluruh informasi-informasi, regulasi dan kegiatan yg ada di Kabupaten Serang. Mengaktifkan web dan medsosnya.
- 13) Harus ada yang diperbaiki.
- 14) Standar pelayanan PPID.
- 15) Informasi DPA setiap OPD secara utuh pada website.
- 16) Terkait data dan perangkat daerah di Kabupaten Serang.
- 17) Pembentukan kelompok informasi masyarakat agar diketahui masyarakat luas.
- 18) Soal akses jaringan.
- 19) Pelayanan publik secara general.
- 20) Statistik laju pertumbuhan penduduk Desa Bojong Pandan.
- 21) Data sejarah dan profile Kabupaten Serang.
- 22) Layanan statistika di website.
- 23) Rencana kerja anggaran.
- 24) Pelayanan publik.
- 25) Data terkait Statistika dan Perangkat Daerah.
- 26) Data tentang aplikasi e-government Kabupaten Serang.
- 27) Data terkait hibah Pelayanan yang ada di Diskominfoatik Kabupaten Serang (website).
- 28) Data terkait dengan Statistika.
- 29) Informasi yang akurat.
- 30) Akses informasi yang memudahkan untuk masyarakat.

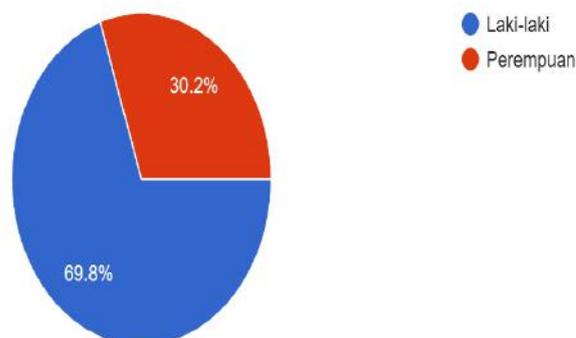
4.3.2. Sampel Pengguna Layanan Dari Unsur Organisasi Perangkat Daerah Dan Kecamatan

Kategori responden berikutnya adalah pengguna layanan dari unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan pada pemerintah Kabupaten Serang. Semua OPD menjadi sampel penelitian sebanyak 25 OPD dan 9 bagian pada sekretariat daerah Kabupaten Serang. Demikian pula 29 sampel kecamatan yang berada di pemerintah Kabupaten Serang.

a. Jenis Kelamin Responden

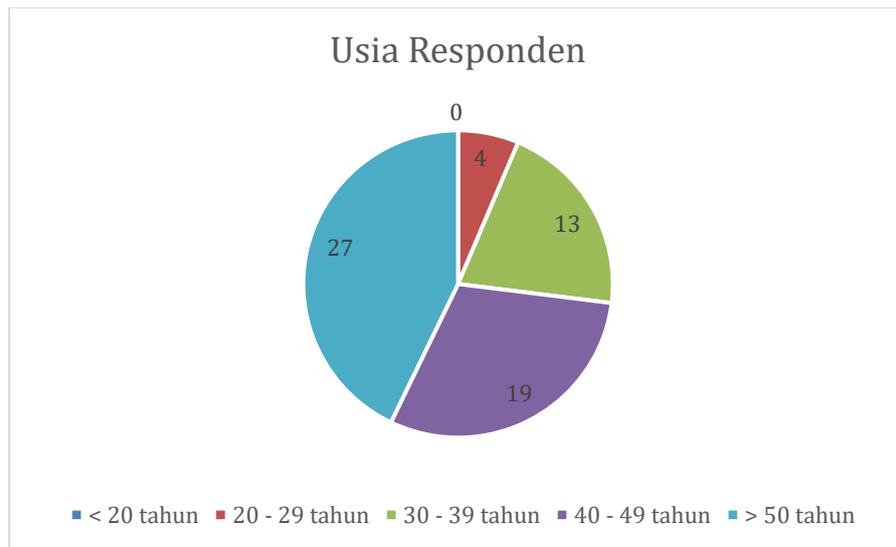
Jenis kelamin responden pengguna layanan dari unsur OPD dan kecamatan terdiri dari 44 orang laki-laki (69,8%) dan 19 orang perempuan (30,2%).

Jenis Kelamin Responden
63 responses



b. Usia Responden

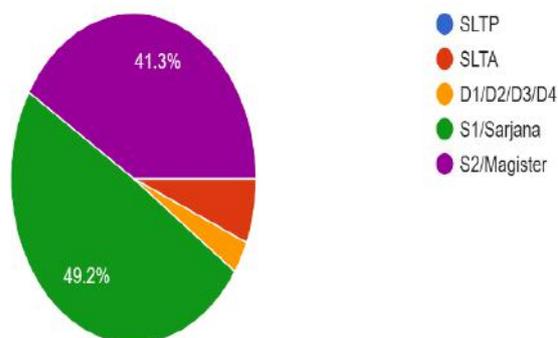
Usia responden Sebagian besar berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 27 orang (42,9%), diikuti responden usia 40 -49 tahun sebanyak 19 orang (30,2%), kemudian responden usia 30-39 tahun sebanyak 13 orang (20,6%) dan terakhir responden usia 20-29 tahun sebanyak 4 orang (6,3%).



c. Tingkat Pendidikan

Pendidikan terakhir responden berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari yang menjadi tanggungjawabnya. Dalam penelitian ini, responden penelitian dengan Pendidikan sarjana atau S1 sebanyak 31 orang (49,2%), diikuti responden dengan Pendidikan magister atau S2 sebanyak 41,3% atau 26 orang, Pendidikan SLTA sebanyak 4 orang (6,3%) dan Pendidikan akademi sebanyak 2 orang (3,2%).

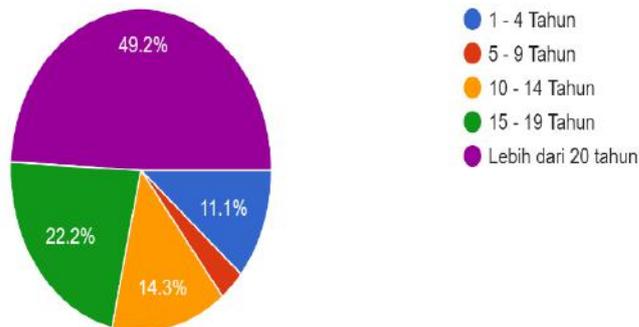
Pendidikan Terakhir
63 responses



d. Masa Kerja

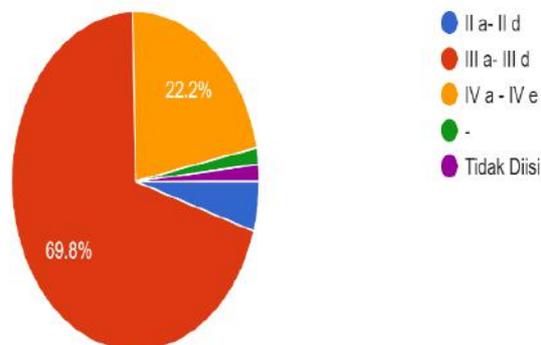
Masa kerja responden berkorelasi dengan pangkat atau golongan yang dimiliki oleh seorang pegawai. Dalam penelitian ini responden dengan masa kerja lebih dari 20 tahun sebanyak 31 orang (49,2%), diikuti oleh responden dengan masa kerja 15-19 tahun sebanyak 14 orang (22,2%), masa kerja 10-14 tahun terdapat 9 orang responden (14,3%), selanjutnya responden dengan masa kerja 1- 4 tahun sebanyak 7 orang (11,1%) dan terakhir responden dengan masa kerja 5 – 9 tahun sebanyak 2 orang (3,2%).

Masa Kerja
63 responses



e. Pangkat dan Golongan

Pangkat/Golongan
63 responses

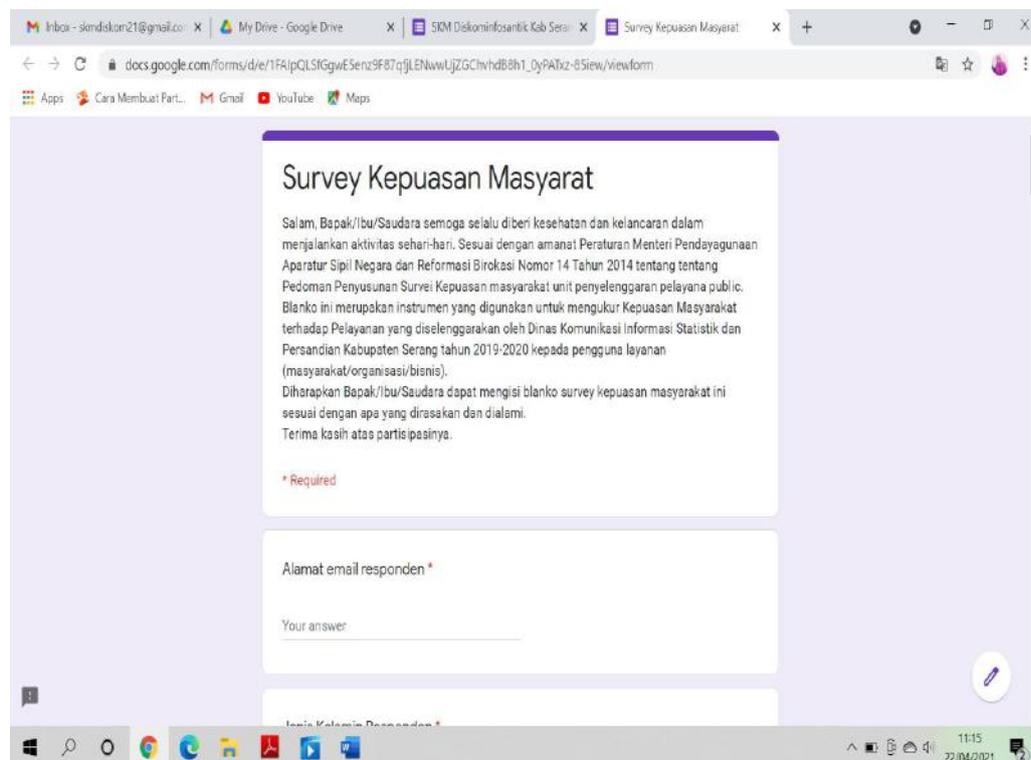


Dari grafik di atas diketahui bahwa responden dengan pangkat dan golongan IIIa – III d sebanyak 44 orang (69,8%), responden golongan IV a – IV e sebanyak 14 orang (22,2%) dan responden dengan pangkat dan golongan II a – II d sebanyak 3 orang (4,8%).

4.3.3. Gambaran Indeks Penilaian Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Unsur Masyarakat/Organisasi

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Tahun 2021 pada pengguna layanan menggunakan 11 indikator pelayanan sesuai dengan panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Berikut ini tampilan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan unsur masyarakat dengan menggunakan aplikasi google form melalui https://bit.ly/SKM_DiskomsantikKabSerang



The screenshot shows a Google Form titled "Survey Kepuasan Masyarakat". The form content includes a greeting, a reference to the 2017 regulation, and a request for participation. A required field for the respondent's email address is visible.

Survey Kepuasan Masyarakat

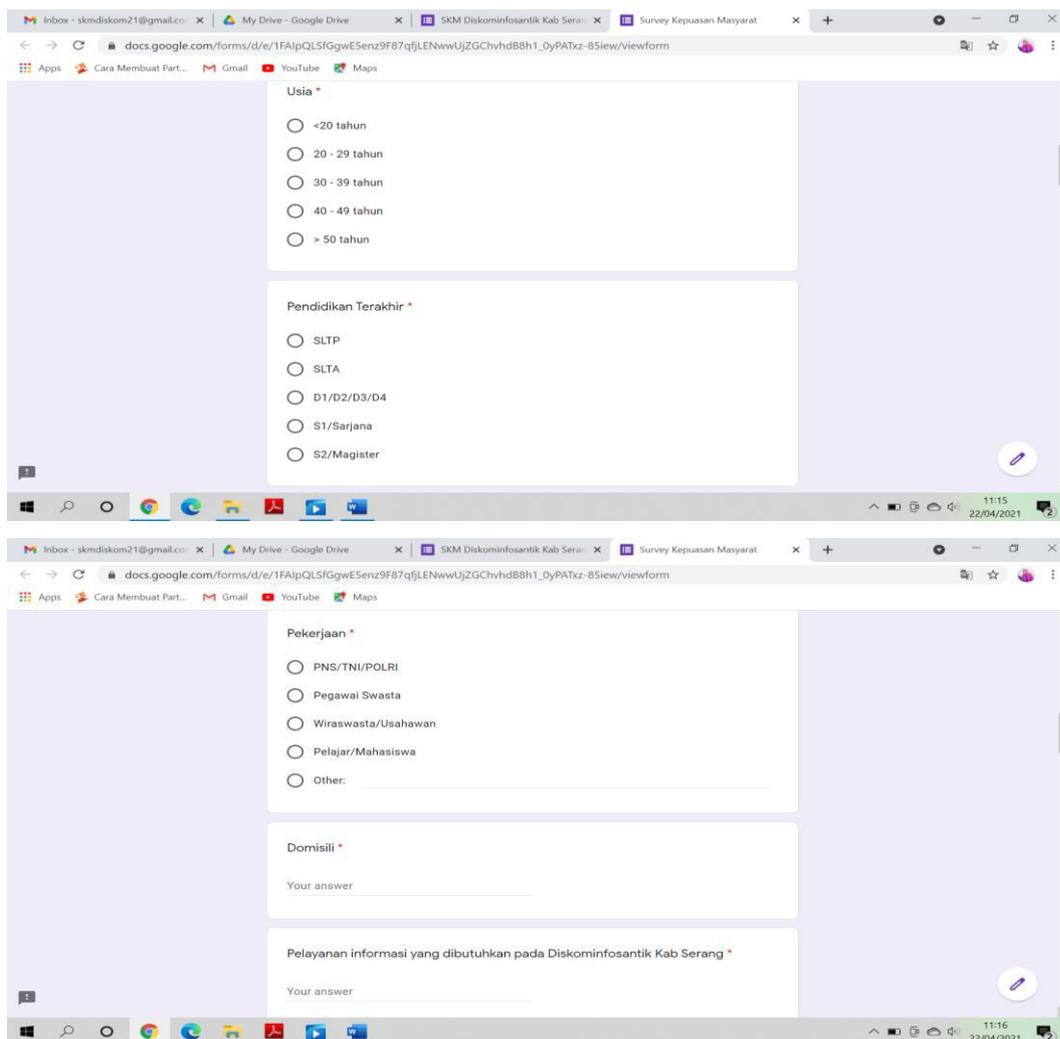
Salam, Bapak/Ibu/Saudara semoga selalu diberi kesehatan dan kelancaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan public. Blanko ini merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kabupaten Serang tahun 2019-2020 kepada pengguna layanan (masyarakat/organisasi/bisnis).
Diharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi blanko survey kepuasan masyarakat ini sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami.
Terima kasih atas partisipasinya.

* Required

Alamat email responden *

Your answer

Jenis Kelamin Responden *



Pengolahan data dan perhitungan hasil jawaban kuesioner yang masuk melalui google form, diolah peneliti dengan mengikuti tahap-tahap yang terdapat dalam lampiran Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Merujuk pada Permenpan-RB 14/2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM nilai yang sama dengan menggunakan pengukuran Skala Likert.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Gambar 1. Rumus Perhitungan Bobot

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM Unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Gambar 2. Rumus Perhitungan SKM

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

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

Berikut hasil jawaban responden

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
2	4	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	
6	4	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	
7	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
8	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	
9	2	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	
10	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
11	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	
12	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	
13	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
14	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	
15	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	
16	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	
17	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	
18	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	
19	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
21	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	2	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	

23	2	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	
24	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	
25	1	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
28	1	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	
29	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
Jumlah	70	71	84	68	73	79	87	82	83	68	64	
Nilai Rata-rata	2,33	2,37	2,80	2,27	2,43	2,63	2,90	2,73	2,77	2,27	2,13	
Nilai rata2 tertimbang	0,212	0,215	0,255	0,206	0,221	0,239	0,264	0,248	0,252	0,206	0,194	
Kategori mutu pelayanan	D	D	C	D	D	C	C	C	C	D	D	
Nilai total rata2 tertimbang												2,512
Nilai Konversi SKM Unit												62,80

Berdasarkan tabel di atas, menurut hasil penilaian pengguna layanan unsur masyarakat atas kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dinilai tidak baik, dengan kategori pelayanan D. Dari tabel tersebut di atas juga diketahui bahwa nilai konversi SKM unit layanan sebesar 62,80 dengan kategori kinerja pelayanan Tidak Baik.

Berikut ini hasil survey kepuasan masyarakat menurut beberapa pertanyaan :

Tabel 4.2. Hasil Penilaian Masyarakat Per Indikator Layanan

No.	Indikator	Indeks
1.	Persyaratan Layanan	2,33
2.	Sistem Layanan	2,37
3.	Mekanisme dan Prosedur	2,80
4.	Waktu Penyelesaian	2,27
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,43
6.	Kompetensi pelaksana	2,63
7	Perilaku Pelaksana (pelayanan online)	2,90
8	Perilaku Pelaksana (pelayanan tatap muka)	2,73
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,77
10	Sarana dan Prasarana (saran dan masukan)	2,27
11	Sarana dan Prasarana (notifikasi pesan)	2,13
Nilai Indeks		2,512
Nilai IKM dikonversi X 25		62,80

Sumber : hasil pengolahan data : 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa rerata penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang termasuk kategori tidak baik dengan nilai 62,80. Indikator/item pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan secara online 2,90 dan indikator tentang mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan skor sebesar 2,80. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan skor tertinggi ketiga dengan nilai 2,77. Sementara itu untuk indikator sarana dan prasarana pada notifikasi pesan pelayanan online mendapatkan skor terkecil 2,13

Terdapat beberapa masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait kinerja pelayanan dinas antara lain :

1. Data yang dibutuhkan terkait Kabupaten Serang lebih mudah ditemukan dan bisa memudahkan masyarakat awam juga
2. Waktu untuk menjawab informasi seharusnya lebih cepat/tepat waktu.
3. Layanan di web site sebaiknya diberikan petunjuk untuk mengakses dan Ketika terjadi kesalahan input data muncul peringatan dan diberi petunjuk. Kemudahan mengakses website layanan pemerintah daerah mencerminkan pelayanan publik yang maksimal.
4. Perbaiki system yang mudah dipahami dan diakses oleh semua kalangan
5. Lebih diaktifkan kembali layanan sosial baik media sosial maupun websitenya
6. Sediakan layanan telpon bebas pulsa agar memudahkan masyarakat berkomunikasi terkait pelayanan lebih ditingkatkan kembali.
7. Sebaiknya setiap saran dan masukan dijadikan pertimbangan agar meningkatkan pelayanan yang lebih baik.
8. Untuk website kabupaten serang kontennya lebih diupdate lagi
9. Sistem layanan yang mudah diakses oleh masyarakat dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

4.3.4. Gambaran Indeks Penilaian Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah

Sampel kedua dalam penelitian untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang adalah OPD dan kecamatan dengan jumlah responden sebanyak 63 organisasi/sampel. Penyebaran kuesioner dibantu oleh enumerator penelitian dengan cara mendatangi langsung lokasi atau kantor setiap OPD dan kecamatan. Instrument yang digunakan pada kuesioner OPD dan kecamatan sama dengan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan unsur masyarakat. Berikut ini hasil pengolahan :

No responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2
3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3
10	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4
13	2	2	2	3	1	2	4	3	4	4	2
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
15	1	3	1	1	1	1	4	4	3	1	1
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	1
18	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2
19	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2
20	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
21	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
23	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2

24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2
25	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
27	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
28	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2
29	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
32	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2
33	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2
34	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
35	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2
36	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
38	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1
39	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3
40	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1
41	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2
42	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2
44	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2
45	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2
46	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2
47	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3

48	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
49	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
50	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
54	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
55	4	2	3	1	2	3	3	3	2	4	4	
56	4	2	3	1	2	3	3	3	2	4	4	
57	2	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	
58	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	
59	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
60	1	2	2	1	3	2	4	4	4	3	1	
61	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
62	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	
63	4	2	3	1	2	3	3	3	2	4	4	
Jumlah	182	185	192	169	179	183	197	199	206	178	160	
Nilai Rata2	2,89	2,94	3,05	2,68	2,84	2,90	3,13	3,16	3,27	2,83	2,54	
Kategori Mutu	C	C	C	C	C	C	B	B	B	C	D	
Nilai rata2 tertimbang	0,263	0,267	0,277	0,244	0,258	0,264	0,284	0,287	0,297	0,257	0,231	
Nilai total rata2 tertimbang												2,929
Nilai konversi SKM												73,232

Berdasarkan tabel di atas, menurut hasil penilaian pengguna layanan unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan atas kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dinilai Kurang Baik (2,929), dengan kategori mutu pelayanan C. Dari tabel di atas juga diketahui bahwa nilai konversi SKM unit layanan sebesar 73,23 dengan kategori kinerja pelayanan Kurang Baik.

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

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

Berikut ini nilai penilaian menurut indikator layanan :

Tabel 4.3. Hasil Indikator Layanan

No	Indikator	Indeks
1.	Persyaratan Layanan	2,89
2.	Sistem Layanan	2,94
3.	Mekanisme dan Prosedur	3,05
4.	Waktu Penyelesaian	2,68
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,84
6.	Kompetensi pelaksana	2,90
7	Perilaku Pelaksana (pelayanan online)	3,13
8	Perilaku Pelaksana (pelayanan tatap muka)	3,16
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27
10	Sarana dan Prasarana (saran dan masukan)	2,83
11	Sarana dan Prasarana (notifikasi pesan)	2,54
Nilai Indeks		2,929

Nilai IKM Unit layanan	73,23
-------------------------------	--------------

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,27 dengan kategori baik, diikuti dengan indikator perilaku pelaksana dalam pelayanan tatap muka mendapatkan penilaian baik (3,17). Sementara itu indikator mekanisme dan prosedur juga mendapatkan nilai kurang baik dengan skor 3,05, indikator kompetensi pelaksana dengan skor 2,90 dan indikator persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 2,89 dengan kategori kurang baik. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang menurut pengguna layanan dari unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan termasuk kategori Kurang Baik atau predikat C.

4.4. Hasil Keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Kabupaten Serang

Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang telah melakukan upaya untuk mengetahui bagaimana respon pengguna layanan atas pelayanan publik yang telah dilakukan. Sebagai organisasi yang terbentuk sejak tahun 2019, beberapa langkah telah dilakukan oleh Diskominfo salah satunya adalah melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam rangka mencapai visi dan misi pemerintah Kabupaten Serang dalam bidang komunikasi informatika dan statistik.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari keberadaan birokrasi pemerintah, karena bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Sianipar (1999), pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Sebagaimana dijelaskan pula dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Sipil Negara Nomor 63 tahun 2003, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

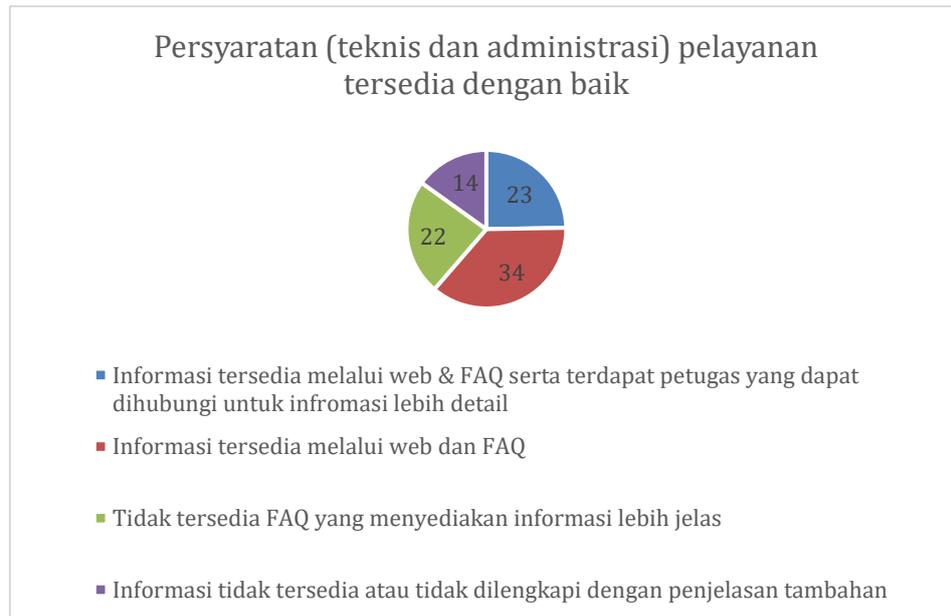
Masyarakat sebagai penerima layanan menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang disampaikan oleh ahli pemasaran bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggap perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen Ketika melakukan atau mendapatkan pelayanan suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu

Ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan iklan. Menurut Kotler: 2001, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan paparan di atas, berikut ini hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang menurut indikator pelayanan.

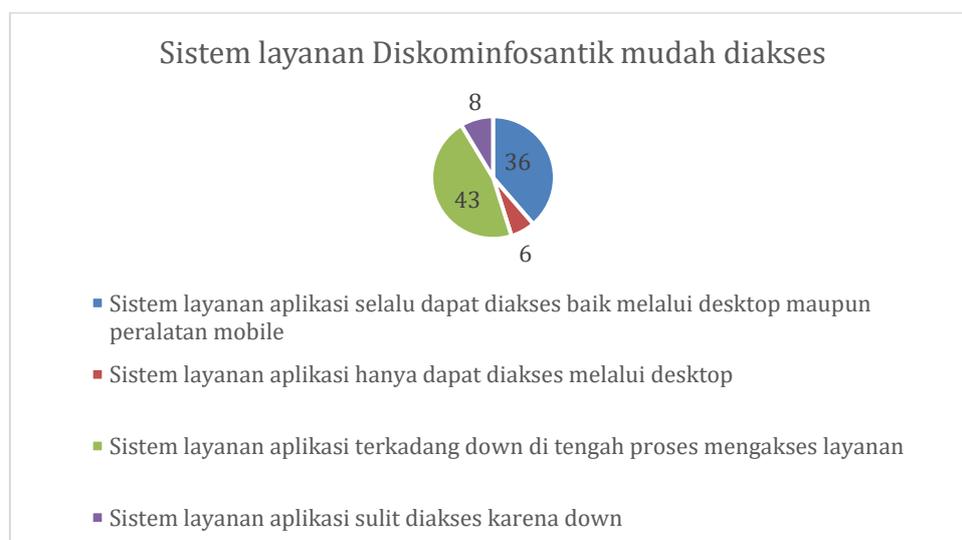
1. Indikator Persyaratan Pelayanan



Sumber : hasil penelitian 2021.

Berdasarkan grafik di atas, diketahui bahwa 32,73% responden menjawab informasi yang tersedia melalui web dan FAQ lebih detail, 36,56% responden menjawab informasi yang tersedia melalui web dan FAQ. Sedangkan 23,66% responden menjawab tidak tersedia FAQ yang menyediakan informasi lebih jelas dan 15,05% menjawab informasi tidak tersedia atau tidak dilengkapi dengan penjelasan tambahan.

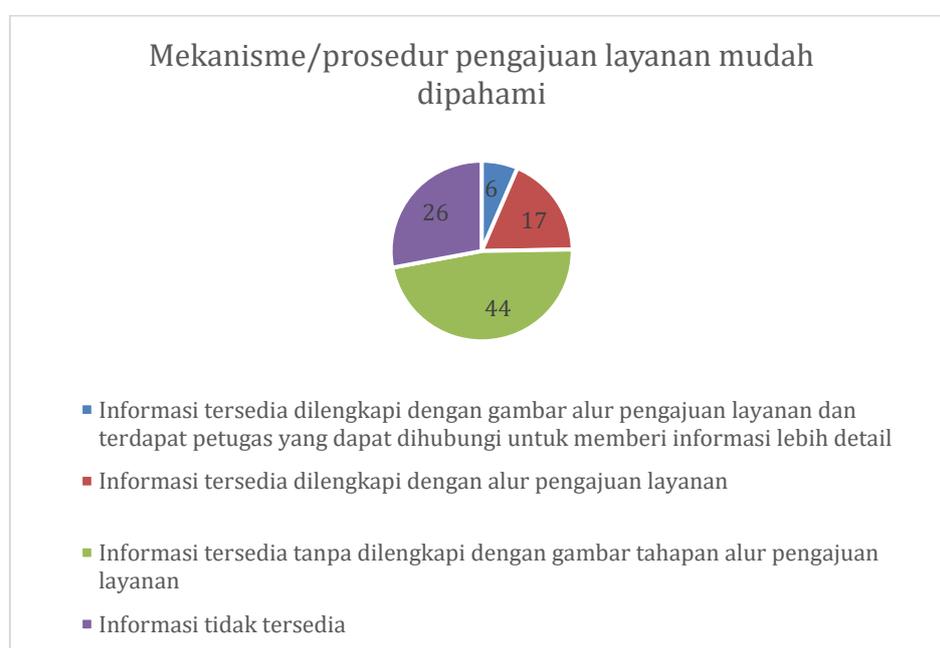
2. Indikator system layanan Diskominfo satik mudah diakses



Sumber : hasil penelitian : 2021

Berdasarkan grafik di atas, diketahui bahwa 38,71% responden menjawab layanan Diskominfo Satik dapat diakses melalui desktop maupun peralatan mobil (HP), responden yang menjawab system layanan aplikasi hanya dapat diakses melalui desktop sebanyak 6,45%, sedangkan 46,24% responden menjawab system layanan informasi terkadang down ditengah proses akses layanan dan 8,60% responden menjawab system layanan aplikasi sulit diakses karena down.

3. Indikator Mekanisme/Prosedur Pengajuan Layanan Mudah Dipahami

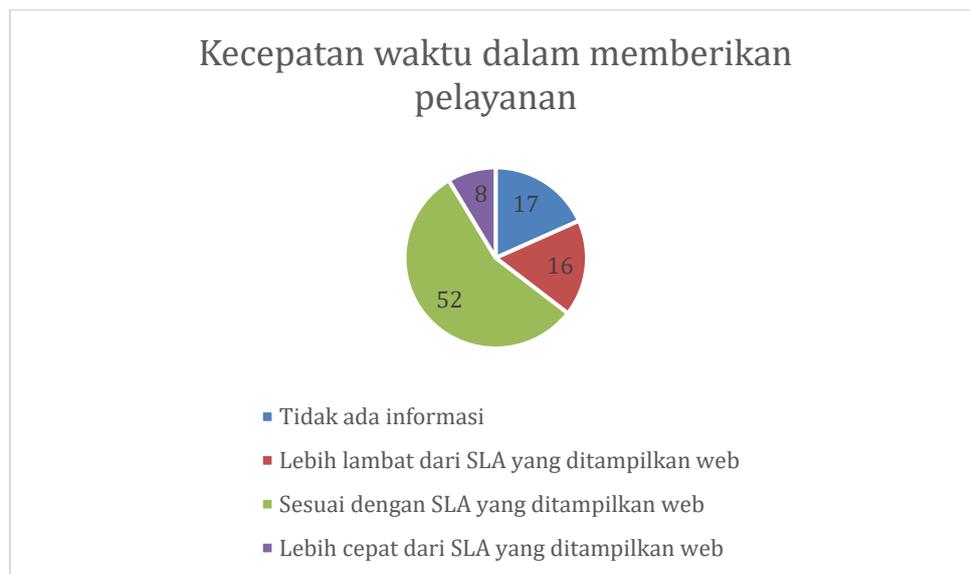


Sumber : hasil penelitian : 2021

Terkait dengan indikator mekanisme/prosedur layanan mudah dipahami, terdapat 47,31% responden menjawab informasi tersedia tanpa dilengkapi dengan gambar tahapan alur pengajuan layanan, 27,96% responden menjawab informasi tidak tersedia. Sementara itu 18,28% responden menjawab informasi tersedia dilengkapi dengan alur pengajuan layanan dan 6,45% responden menjawab informasi tersedia dilengkapi dengan gambar alur pengajuan layanan.

4. Indikator Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi indikator keempat dengan tanggapan responden penelitian 55,91% menjawab sesuai dengan SLA yang ditampilkan web, 18,28% responden menjawab tidak ada informasi, 17,20% responden menjawab lebih lambat dari SLA yang ditampilkan di web dan 8,60% responden menjawab lebih cepat dari SLA yang ditampilkan di web.



Sumber : Hasil penelitian : 2021

5. Indikator pada serangkab.go.id cukup lengkap



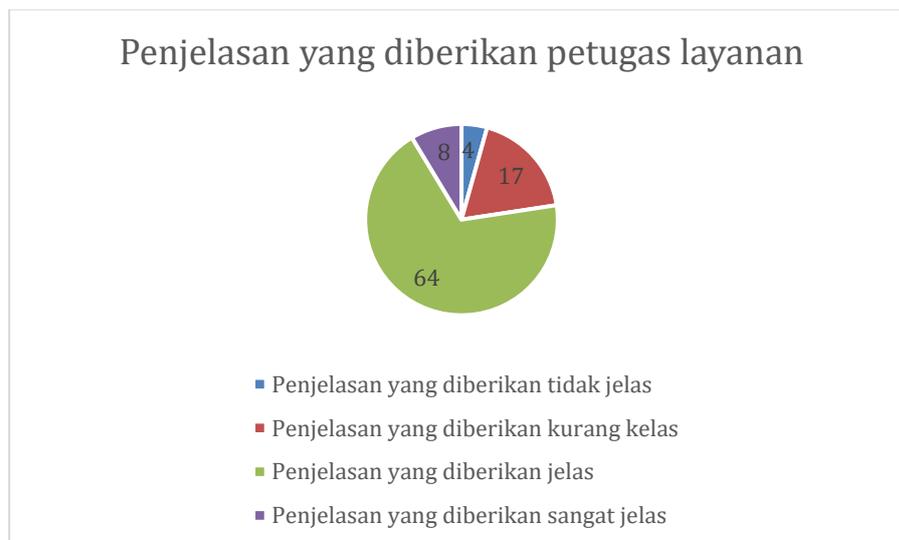
Sumber : Hasil penelitian : 2021

Keberadaan situs atau web pemerintah dalam hal ini serangkab.go.id merupakan sebuah bentuk layanan informasi berbasis digital yang diberikan untuk masyarakat, dengan harapan masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui web tersebut tanpa harus mengunjungi kantor dinas atau lokasi pemerintahan Kabupaten Serang. Berdasarkan hasil jawaban responden penelitian diketahui 39,78% menjawab informasi mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi tersedia, namun terpecah di banyak website (lengkap namun kurang sistematis), 36,56% responden menjawab informasi mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi hanya sebagian tersedia (tidak lengkap), selanjutnya 18,28% menjawab informasi mengenai seluruh jenis layanan di aplikasi tersedia dan dilengkapi dengan FAQ, terakhir 5,38% responden menjawab informasi mengenai jenis-jenis layanan di aplikasi tidak tersedia.

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti pada website serangkab.go.id dapat dikategori sudah lengkap, termasuk juga website milik pemerintah kecamatan. Hanya dalam website tersebut tidak ditemukan informasi-informasi yang dibutuhkan atau ditampilkan untuk masyarakat. Website tersebut baru berupa bagian depan tampilan website.

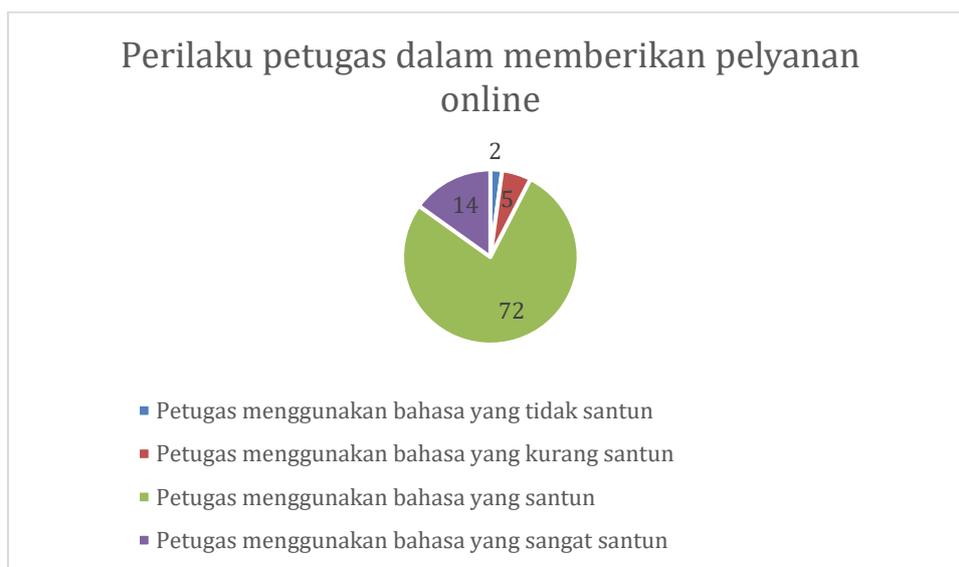
6. Indikator penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan

Petugas pelayanan merupakan pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Dalam hal ini petugas pelayanan dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Responden yang menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan jelas sebanyak 68,82%, kemudian 18,28% responden menjawab penjelasan yang diberikan petugas pelayanan kurang jelas. Terdapat 4,30 % responden menjawab penjelasan yang diberikan tidak jelas dan 8,60% responden menjawab penjelasan yang diberikan sangat jelas.



Sumber : hasil penelitian : 2021

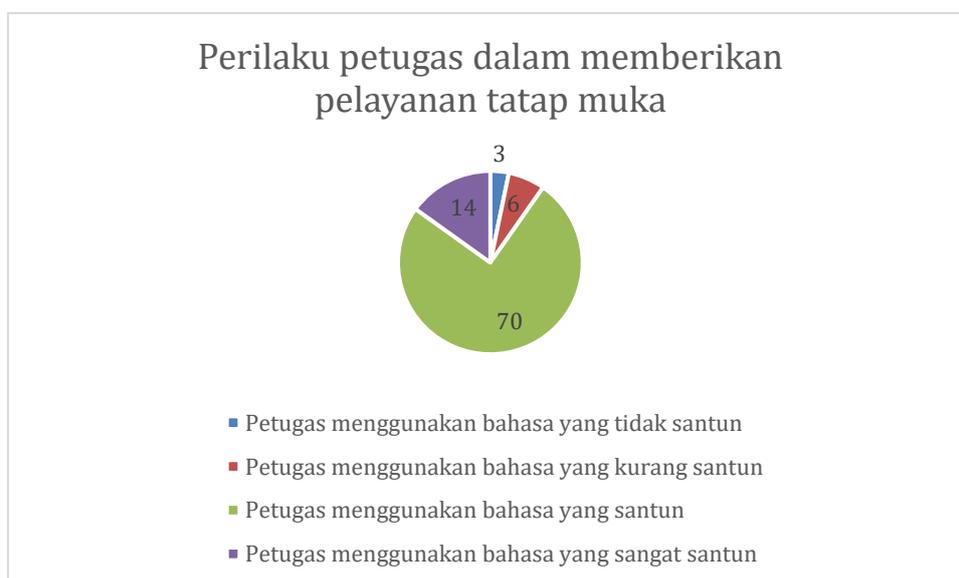
7. Indikator perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan



Sumber : Hasil penelitian : 2021

Pada grafik di atas diketahui bahwa perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan berbasis online menurut penilaian responden terdapat 77,42% menjawab petugas menggunakan Bahasa yang santun, 15,05% responden menjawab petugas menggunakan Bahasa yang sangat santun. Sementara itu 5,38% responden menyatakan petugas menggunakan Bahasa yang kurang santun dan 2,15% responden menjawab petugas menggunakan Bahasa yang tidak santun.

8. Indikator Perilaku Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Tatap Muka



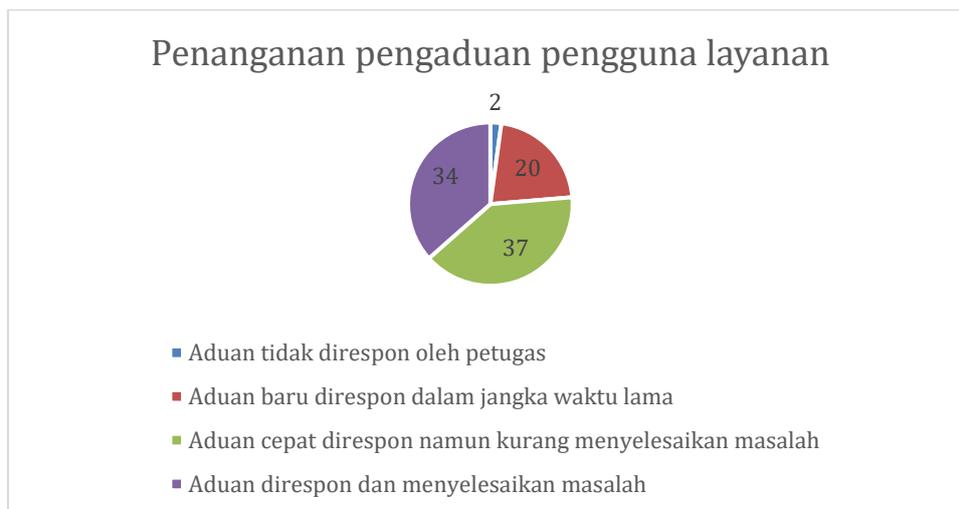
Sumber : hasil penelitian : 2021

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang tidak hanya pelayanan data dan informasi berbasis online, melainkan juga pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 75,27% responden menjawab petugas pelayanan menggunakan Bahasa yang santun Ketika memberikan pelayanan secara tatap muka, diikuti engan 15,05% responden menjawab petugas menggunakan Bahasa yang sangat santun, sementara 6,45% responden menjawab petugas menggunakan Bahasa yang kurang santun dan hanya 3,23% responden menjawab petugas menggunakan Bahasa yang tidak santun.

9. Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Dalam teori pelayanan publik, terdapat mekanisme exit and voice. Exit berarti masyarakat yang telah mendapatkan sebuah pelayanan dapat beralih kepada penyedia layanan lainnya jika merasa tidak puas. Sedangkan mekanisme voice adalah suatu bentuk layanan pengaduan pengguna layanan. Layanan pengaduan ini dapat berupa kotak saran, masukan atau kolom saran yang disediakan organisasi penyedia layanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 39,78% responden menjawab aduan cepat direspon namun kurang menyelesaikan masalah, responden yang menjawab aduan direspon dan menyelesaikan masalah sebanyak 36,56%. Sedangkan 21,51% responden menjawab aduan baru direspon dalam jangka waktu lama dan hanya 2,15% responden menjawab aduan tidak direspon oleh petugas. Sebagaimana dalam grafik di bawah ini



Sumber : Hasil penelitian : 2021

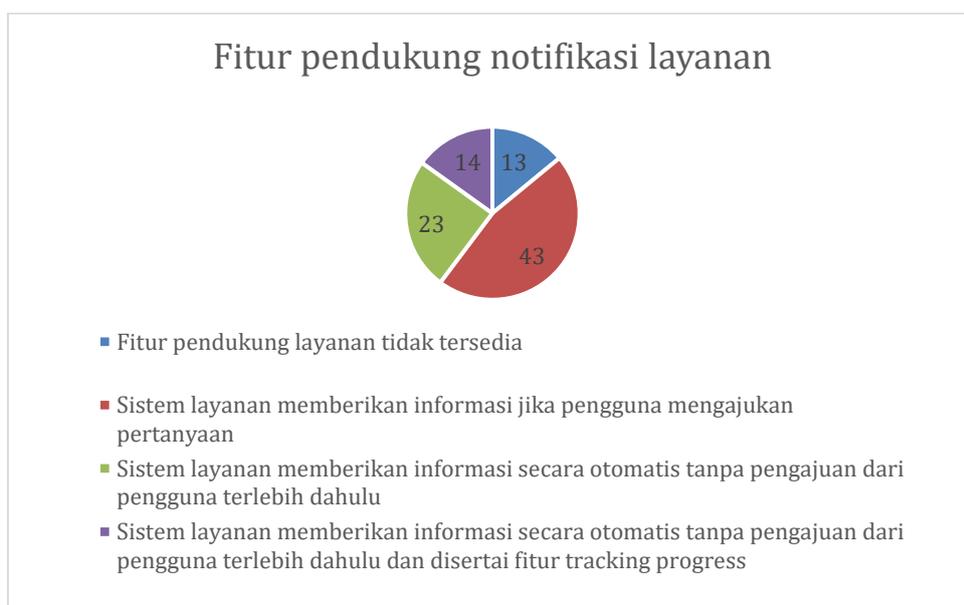
10. Indikator Fitur Yang Disediakan Untuk Pengguna Layanan



Sumber : hasil penelitian : 2021

Tampak pada grafik di atas diketahui bahwa 34,41% responden menjawab Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web mudah ditemukan, namun proses pengisian sulit dilakukan, 24,73% responden menjawab Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web sulit ditemukan, 23,66% responden menjawab Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, lokasi fitur di web mudah ditemukan dan proses pengisian mudah dilakukan dan terdapat 17,20% responden menjawab Tidak terdapat fitur untuk memberikan saran dan masukan.

11. Indikator Fitur Pendukung Notifikasi Layanan



Sumber : hasil penelitian : 2021

Dari grafik diketahui bahwa 46,24% responden menjawab Sistem layanan 24,73% responden menjawab Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu, selanjutnya 15,05% responden menjawab Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu dan disertai fitur tracking progress dan 13,98% responden menjawab fitur pendukung layanan tidak tersedia.

Tabel 4.4. Hasil Skor Per Indikator

No.	Indikator	Indeks
1.	Persyaratan Layanan	2,71
2.	Sistem Layanan	2,75
3.	Mekanisme dan Prosedur	2,97
4.	Waktu Penyelesaian	2,55
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,71
6.	Kompetensi pelaksana	2,82
7	Perilaku Pelaksana (pelayanan online)	3,05
8	Perilaku Pelaksana (pelayanan tatap muka)	3,02
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,11
10	Sarana dan Prasarana (saran dan masukan)	2,65
11	Sarana dan Prasarana (notifikasi pesan)	2,41
Nilai Indeks		2,795
Nilai IKM Unit layanan		69,87

Dari tabel di atas, diketahui bahwa indikator penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,11 dengan kategori baik, diikuti dengan indikator perilaku pelaksana dalam pelayanan online mendapatkan penilaian 3,05, indikator perilaku pelaksana dalam pelayanan tatap muka mendapatkan skor 3,02 dengan kategori kurang baik. Untuk indikator dengan skor terendah adalah sarana dan prasarana notifikasi pesan mendapatkan skor 2,41 dengan kategori tidak baik. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang menurut pengguna layanan dari unsur masyarakat dan unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan termasuk kategori Kurang Baik atau mendapatkan predikat C.

BAB V

PENUTUP

5. 1. Simpulan

Penelitian tentang survey kepuasan masyarakat untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang tahun 2021 dilakukan pada pengguna layanan unsur masyarakat/swasta dan unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan selaku penerima layanan dinas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

1. Penilaian kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Tahun 2021 menurut pengguna layanan unsur masyarakat/swasta mendapatkan kategori kinerja Tidak Baik dengan skor 62,80 dengan nilai D.
2. Penilaian kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Tahun 2021 menurut pengguna layanan unsur organisasi perangkat daerah dan kecamatan mendapatkan kategori kinerja Kurang Baik dengan skor 73,23 nilai C.
3. Penilaian secara keseluruhan kinerja pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang Tahun 2021 menurut pengguna layanan baik dari unsur organisasi perangkat daerah, kecamatan dan unsur masyarakat mendapatkan kategori kinerja Kurang Baik dengan skor 69,87 dengan nilai C

5. 2. Saran

Berikut ini masukan dan saran demi peningkatan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang :

1. Menambah atau meningkatkan kapasitas bandwidth internet yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.
2. Membuat layanan bebas pulsa atau telp bebas pulsa.

3. Membuat standar operasional prosedur (SOP) permohonan data dan informasi pada dinas.
4. Membuat standar operasional prosedur (SOP) pengiriman dokumen atau arsip antar organisasi perangkat daerah untuk dipublikasikan ke Diskominfo Satik.
5. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada seluruh pegawai .
6. Memberikan pelatihan operator input data di website dinas dan kecamatan.
7. Mensosialisasikan pelayanan online SIALIP kepada masyarakat .

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Budiarto. 2015. "Skripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang." 3(yankes).
- Fahmida. 2014. "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan."
- Halim, Abdul et al. 2019. "Kota Mataram Index Of Community Satisfication In Publik Services In The Village Of Jempong Mataram City."
- HERTINA, D. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas)." <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/4151>.
- Kartikaningdyah, Ely. 2012. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang." *Jurnal Integrasi* 4(2).
- Muslim, Jaliludin, and Irwandi. 2017. "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016." *Jurnal Adhum* VII(1).
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurhasanah Ningrum, Dhesti Widya, and Irma Hermayanty. 2019. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1(2).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang.

Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 12 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang.

Suci Agustina. 2013. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah."

Sukanti, Sri, Hadi Utomo. 2015. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga." *Jurnal Ilmiah Among Makarti* 8 (15).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

