

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparaturnya pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan publik berpengaruh terhadap pencapaian mutu dalam bermasyarakat serta sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi penyelenggara layanan publik yakni pemerintah. Pelayanan publik tidak hanya fokus pada pemberian pelayanan yang selalu dilakukan oleh pemerintah mulai dari pusat hingga daerah, namun yang terpenting adalah proses pemberian pelayanan harus memuaskan masyarakat agar hak-haknya dihormati. Oleh karena itu, setiap kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik memerlukan partisipasi masyarakat terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban warga negara.

Menurut Hananto (2011: 203) Penyerahan wewenang dari pusat ke daerah provinsi atau kab/kota memiliki tujuan untuk memberikan peluang kepada level daerah provinsi atau kab/kota untuk memimpin daerahnya dengan prinsip otonomi daerah guna menciptakan kesejahteraan dengan cara pemberdayaan masyarakat, pelayanan dan peran serta masyarakat. Penyerahan kewenangan pemerintah pusat ke daerah guna memberikan pelayanan berdasarkan otonomi daerah diharapkan dapat semakin mendekatkan penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang mudah dijangkau harus diberikan dari pusat sampai level daerah sehingga terasa manfaatnya kepada masyarakat secara langsung.

Menurut Mardiyanto, R. Ismowati, M. (2017:185) Tujuan dari pelayanan publik ialah kepuasan masyarakat. Salah satu cara mengevaluasi kualitas pelayanan publik ialah dengan adanya pengakuan atau evaluasi dari pihak yang memperoleh manfaat dari layanan tersebut. Indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan dan persepsi pelanggan yang digambarkan dengan adanya keluhan dari pengguna jasa atau barang. Hasil pengukuran mutu menjadi dasar untuk membangun kebijakan peningkatan mutu pelayanan secara komprehensif.

Pengukuran kepuasan masyarakat perlu dilakukan oleh setiap instansi pemerintah seiring dengan pemenuhan harapan masyarakat serta proses bagi aparatur penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan terhadap layanan publik. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah mengatur mengenai bagaimana cara praktik atau pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, setidaknya penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan hasil survei kepuasan masyarakat nantinya memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan sebagai bahan perbaikan layanan. Hal tersebut tertera pada Pasal 6 yang berbunyi penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat.

Aspek – aspek yang digunakan guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada Survei Kepuasan Masyarakat di atur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi:

1. Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mendapatkan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah bagaimana tata cara pemberian pelayanan yang telah dibakukan yang mengatur pemberi layanan (Aparatur Pemerintah) dan penerima pelayanan (Masyarakat), termasuk pengaduan ketika terjadi kendala dalam pelayanan.
3. Waktu Penyelesaian adalah berapa lama waktu yang diperlukan bagi aparatur pemerintah untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dibebankan 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 dari pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan setiap jenis layanan kepada masyarakat.
7. Perilaku Pelaksana merupakan bagaimana sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut setiap pengaduan terkait keluhan, kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan.
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sasaran yang dikembangkan oleh Kementerian dalam pelaksanaan guna menjamin efektivitas pelayanan publik, menciptakan pusat pelayanan publik yang bernama Mal Pelayanan Publik. Mal pelayanan publik ini ialah tempat kegiatan berupa penyediaan layanan administrasi dari barang dan jasa guna mengurus terkait administrasi di tingkat pusat hingga daerah, serta pelayanan bagi badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah/badan usaha milik swasta guna menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta efektif dalam segala urusan pelayanan publik. Tujuan dari adanya penyelenggaraan mal pelayanan publik guna memberikan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan publik serta mempercepat operasional pelayanan publik yang ada di Indonesia baik di pusat hingga daerah.

Terbentuknya Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu inovasi pemerintah guna mengatasi permasalahan yang timbul dari pelayanan publik yang tidak efisien. Dasar pembentukan dari Mal Pelayanan Publik ini tertuang pada aturan pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Aturan tersebut merupakan generasi ketiga dari sistem layanan terpadu yang sudah dahulu ada guna memberikan percepatan pelayanan pada bidang perijinan maupun non perijinan yakni pada Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah. Mal pelayanan publik diselenggarakan di tingkat pusat dan daerah di Indonesia oleh organisasi perangkat daerah yang menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu dalam satu pintu dengan menggabungkan berbagai jenis pelayanan perijinan maupun non perijinan yang menjadi wewenang dari pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan badan usaha milik negara serta badan usaha milik daerah/swasta.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati atau MPP Kab. Pati merupakan salah satu bentuk pusat pelayanan publik yang telah diresmikan langsung oleh Tjahjo Kumolo selaku MenPAN-RB serta di damping langsung oleh Haryanto, selaku Bupati Pati dan Saiful Arifin selaku Wakil Bupati Pati pada 16 Desember 2020 yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan dari berbagai instansi daerah di Kabupaten Pati dan instansi pemerintah pusat di daerah serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah /swasta. Sebagai bentuk penyelarasan kebijakan serta dasar hukum, pemerintah Kab. Pati membentuk aturan yakni Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pemerintah Kab. Pati kemudian menunjuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati untuk menyelenggarakan serta memfasilitasi bagi Instansi pemerintah

daerah lainnya di lingkup Kabupaten Pati dan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah dengan Kesepakatan Bersama dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati.

Penyelenggara pelayanan publik yang telah bergabung dalam penyelenggaran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati meliputi:

1. DPMTSP Kabupaten Pati
2. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati
3. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pati
4. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pati
5. Dinas Perhubungan Kabupaten Pati
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pati
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
9. Dinas Kesehatan Kabupaten Pati
10. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pati
11. Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kabupaten Pati
12. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati
13. DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah
14. Bank Jateng Cabang Pati
15. Kepolisian Resor (POLRES) Pati
16. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pati

17. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Pati
18. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Pati
19. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati
20. Kejaksaan Negeri Pati
21. Kantor Pos Pati;
22. Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen lainnya sepanjang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan di wilayah Kabupaten Pati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil Kab. Pati merupakan salah satu penyelenggara pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat, mulai dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Pati. Keterbatasan tempat bagi masyarakat Kab. Pati untuk mendapatkan pelayanan berupa dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang hanya dapat dilakukan di Kantor Disdukcapil Kab. Pati yang berada di Desa Kaborongan Pati Lor, Kecamatan Pati atau di Kantor Kecamatan di masing-masing kecamatan nampaknya belum cukup untuk melayani membludaknya kebutuhan masyarakat akan layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pelayanan mendasar bagi masyarakat karena berhubungan dengan identitas warga masyarakat sebagai pengakuan hak dari negara bagi warganya.

Gambar 1.1
Kepadatan antrian di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pati



Sumber: Dokumentasi pribadi pada 16 Desember 2023

Disdukcapil Kab. Pati telah membuat perjanjian kerjasama untuk tergabung dalam MPP Pati sejak beroperasi dengan membuka loket 17-20 yang melayani pembuatan KTP, Penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kelahiran, namun dalam melakukan pelayanan belum secara maksimal mengintegrasikan pelayanannya di MPP Kab. Pati. Pada 1 November tahun 2023, di Unit Layanan Disdukcapil Kabupaten Pati di MPP Kabupaten Pati dapat melayani layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan melengkapi sarana sampai tahapan pencetakan dokumen yang sama seperti pelayanan yang diberikan pada kantor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.

Gambar 1.2
Papan Pengumuman Layanan Cetak Dokumen Kependudukan



Sumber: Dokumentasi Pribadi pada 16 Desember 2023

Kepala Seksi perijinan DPMPTSP Kabupaten Pati, Moh Yasin mengungkapkan bahwa saat ini di MPP Kabupaten Pati paling ramai adalah Loker 17 sampai 20 milik dari Disdukcapi. Pelayanan tersebut meliputi pengurusan Pembuatan akta kelahiran, pengurusan KTP, KIA, Akta kematian dan dokumen pindah domisili. Pelayanan tersebut nampaknya menjadi hal yang nyata dalam yang berguna bagi masyarakat. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik perlu diimbangi dengan pelayanan yang baik dari instansi tersebut. Guna menciptakan layanan dengan kualitas sempurna, kualitas pelayanan yang sempurna juga harus memperhatikan kepuasan dari pengguna jasa khususnya masyarakat terhadap keinginan dan harapan penggunaan jasa yang telah diberikan oleh instansi.

Salah satu metode untuk mengukur seberapa tingkat Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang di berikan oleh suatu instansi pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil pengukuran akan memperoleh informasi terkait di masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang nantinya instansi terkait berupaya untuk semakin memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Perbaikan tersebut dapat kepada kinerja aparatur maupun sarana prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan publik. Selain itu masyarakat sebagai penerima layanan dalam hal ini bisa ikut berpartisipasi dalam mengawasi kinerja unit pelayanan publik untuk senantiasa mengetahui akan harapan masyarakat.

Dalam KemenPan RB melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mengatakan proses pengukuran kepuasan dilakukan secara berkelanjutan yang dapat dilakukan secara berkala setiap Triwulan (3 bulan), 1 Semester atau paling minimal 1 kali dalam setahun oleh setiap instansi yang memberikan pelayanan publik. Pengukuran terkait kepuasan masyarakat di lingkup MPP Kabupaten Pati pernah di lakukan guna mengukur persepsi dari masyarakat terhadap semua unit penyelenggara pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Pati. Penyediaan alat guna melakukan survei kepuasan masyarakat yang terletak di samping pintu masuk dari MPP Kabupaten Pati namun, Penyediaan sarana Survei Kepuasan Masyarakat tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kebanyakan dari pengunjung MPP Kabupaten Pati enggan untuk mengisi alat Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di karenakan kurangnya informasi terkait alat tersebut serta seringkali *error* dan akhirnya jarang di hidupkan. Oleh karena itu, kemudian

pengukuran terkait kepuasan masyarakat di alihkan kepada masing-masing penyelenggara unit pelayanan yakni Organisasi Perangkat Daerah di Kab. Pati.

Data yang diperoleh dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati semester 1 Tahun 2023 dilakukan pada tanggal 10 Januari – 22 Mei 2023. Survei tersebut menggunakan metode pengisian formulir kuesioner dengan responden sebanyak 509 orang yang merupakan masyarakat yang menggunakan layanan Disdukcapil Kab. Pati meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Tarjilu Oke, Akta Perkawinan, Surat Keterangan Lahir Mati. Proporsional responden berdasarkan berbagai indikator seperti jenis kelamin sebanyak 327 orang laki-laki dan 182 orang perempuan serta tingkat strata pendidikan sebanyak SD: 47 orang, SMP: 106 orang, SMA: 266 orang, SI: 68 orang, S2: 2 orang. Hasilnya dari survei tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kab. Pati memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77.25 % dengan kategori mutu pelayanan Baik.

Terkait dengan uraian di atas maka menjadi menarik bagi peneliti untuk mengkaji terkait kepuasan masyarakat sebagai perpanjangan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Disdukcapil di atas. Oleh sebab itu, maka penelitian ini mengkaji kembali terkait “Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan public Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati tahun 2023” untuk melihat apakah terjadi perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat dari waktu ke waktu dengan menggunakan instrumen yang sama yakni menggunakan ketentuan dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dan partisipatif dengan menggunakan kerangka akademis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Desember 2023?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Desember 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Mengetahui berapa Indeks Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Desember 2023.
2. Menganalisis faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Desember 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu, manfaat akademis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Penelitian secara teoritis berguna menambah wawasan mengenai Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yakni pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih akademik bagi pengembangan disiplin ilmu pemerintahan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada mal pelayanan publik Kabupaten Pati.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat dalam mengasah pemikiran kritis terhadap fenomena-fenomena sosial yang terjadi tempat yang menjadi objek penelitian kepuasan masyarakat di unit pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.
- b. Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati ini diharapkan menjadi sumbangsih bagi pembuat kebijakan publik yakni sebagai informasi sebagai bahan evaluasi serta menyusun kebijakan dan strategi khususnya pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.
- c. Bagi masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam Perbaikan dan pengembangan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Penelitian Terdahulu

Kajian berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022” yang ditulis oleh Rizky Subhan (Rizky,2022). Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dengan sampel 150 responden. Tujuan penelitian tersebut adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di MPP Kota Banjarbaru yang pada dinas tersebut belum pernah dilakukan Survei kepuasan masyarakat. Hasil dalam penelitian tersebut mengatakan bahwa dari 9 indikator kepuasan masyarakat terlihat bahwa mekanisme dan prosedur nampaknya masih perlu pembenahan dan evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.

Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam” yang ditulis oleh Arif Tamimi Pasaribu (Arif, 2021). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan melakukan penyebaran angket (Kuesioner) dengan responden sebanyak 100 responden dalam penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini berdasarkan penilaian masyarakat terhadap 9 faktor kepuasan masyarakat dan menyimpulkan bahwa kepuasan pelayanan publik di MPP Kota Batam sudah baik namun perlu ditingkatkan terhadap indeks indikator terendah.

Sementara kajian yang dilakukan oleh Damayanti, Luh Dea (2019:26-31) berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng” dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat disimpulkan bahwa persepsi

masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kab. Buleleng diukur menggunakan 14 indikator penilaian sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat berada dikategori kinerja dan mutu pelayanan baik. Hal tersebut menampilkan bahwa pandangan masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan telah sesuai dengan masyarakat, namun dari sisi lain yakni fasilitas untuk pengaduan masyarakat yang tidak puas atau terdapat keluhan dalam mendapatkan pelayanan belum ada seperti kotak saran, sementara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kab. Buleleng secara keseluruhan dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51 - 81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Suandi (Suandi, 2019) yang berjudul Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku timur. Penelitian tersebut menjelaskan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan 14 indikator pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur telah baik dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 71,95 dengan mutu layanan baik. Unsur yang mendapat nilai tertinggi yakni pada unsur kesopanan dan keramahan dengan nilai indeks 75,17. Sementara unsur kemampuan petugas menjadi unsur terendah dengan nilai indeks 66,83.

Penelitian yang berjudul Mengukur Indeks Kepuasan (Studi kasus pelayanan SKCK dan SIM pada Polres Kota Magelang) yang di tulis oleh Eny Boedi dkk yang dilakukan pada tahun 2023. Penelitian tersebut dilakukan pada layanan unit SKCK dan SIM Polres Kota Magelang dengan melakukan pengukuran terhadap 9 variabel pelayanan dengan melibatkan 100 responden (Orbawati Dkk: 89-40). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit layanan SKCK mendapat nilai IKM sebesar 86,21 dengan kategori pelayanan baik dengan unsur terendah pada biaya/tarif pelayanan. Sementara, pada unit layanan SIM mendapat nilai 90,27 dengan kategori pelayanan sangat baik.

Penelitian yang berjudul Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Penelitian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 unsur pelayanan dan melakukan analisis terhadap unsur pelayanan tersebut. Hasilnya adalah kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,25 yang masuk dalam kategori baik. unsur tertinggi pada pengukuran tersebut terletak pada biaya/tarif pelayanan dengan nilai indeks 87,50 dengan kategori baik. Sementara unsur yang mendapat nilai terendah pada waktu penyelesaian dengan nilai indeks 66,50 dengan kategori oelayanan kurang baik.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, Menurut Tjiptono (2012:4), setidaknya dijumpai empat indikator konsep pelayanan yaitu ada sub-sektor/kategori, bukan benda (*intangible*), proses, serta sistem. Pelayanan menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, serta layanan publik. Kemudian yang dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas daripada objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik. Pelayanan publik merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk, interaksi personal, kinerja dalam arti luas, serta pengalaman layanan. Bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau tidak diketahui pelanggan (sering pula disebut pula *front office* atau *front stage*).

Pelayanan Publik menurut Thoha dalam Mustafa (2017:131) dapat diartikan sebuah upaya yang dilaksanakan oleh individu dan/atau kelompok, instansi tertentu guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik juga dapat dipandang sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Organisasi atau institusi tersebut didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemberian aksesibilitas dimaksud berdasarkan pada mekanisme yang telah diatur,

dengan konsep pelayanan publik tersebut setidaknya terkandung unsur pemberi pelayanan, dilayani, jenis pelayanan, mekanisme atau aturan pelayanan, serta tujuan atas pelayanan.

A.S. Moenir A (1995:37) mengatakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung yang dinamakan pelayanan. Pelayanan ialah kegiatan yang tujuannya membantu menyiapkan atau mengurus apapun yang diperlukan untuk orang lain. Sisi yang lain pemberi layanan pula memiliki standar kualitas dalam memberikan layanan maka dalam proses pelayanan publik dapat diartikan sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atas pelayanan yang terkait dengan kepentingan seluruh elemen.

1.6.2 Kepuasan Masyarakat

1.6.2.1. Teori Kepuasan masyarakat

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik dinilai penting karena besarnya tingkat kepercayaan masyarakat, hal ini semakin baik tata kelola pemerintahan dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pejabat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pemerintah akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) perasaan senang atau kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan

antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan ekspektasinya. Terpenuhinya ekspektasi warga dan mudah akan pelayanan yang bernilai mutu maka kepercayaan masyarakat terbangun positif dan akhirnya masyarakat dapat menyerahkan segala urusan mengenai pemenuhan hak dasarnya.

Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu kinerja, harga, ekspektasi. Kinerja sendiri ketika kinerja sampai pada tingkat yang diharapkan pelanggan. Harga, ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan berdasarkan pengalaman masa lalu nya atau informasi dari teman.

Maslow (1987:987-990) dalam hierarki kebutuhan menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan berbagai tingkat kebutuhan dasar, mulai dari kebutuhan fisik hingga kebutuhan aktualisasi diri. Dari berbagai pandangan di atas maka ditarik konklusi bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur melalui perasaan senang atau tidak senang terhadap pemberi pelayanan yang di dasarkan akan ekspektasi serta harapan bahwa pelayanan publik di selenggarakan secara berkualitas dan memudahkan masyarakat lewat pelayanannya.

1.6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1.6.3.1 Definisi IKM

Indeks kepuasan masyarakat sendiri secara definisi atau penjelasan termuat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang mana hasil pengukuran dari kegiatan survei

kepuasan publik berupa angka. Angka yang telah diatur yakni skala 1 - 4 dengan upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan serta mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Indeks kepuasan ini merupakan hasil representasi dari skala kepuasan multidimensi yang dibentuk dari beberapa indikator. Tingkat indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang disampaikan oleh warga atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” mewakili Tidak Baik/ Tidak Puas, “2” mewakili Kurang Baik/Kurang Puas, dan angka “3” mewakili Baik/ Puas dan angka “4” mewakili Sangat Baik/Sangat Puas.

1.6.3.2 Maksud dan Tujuan

Adanya Indeks Kepuasan Masyarakat ini sebagai pedoman bagi instansi pemerintah khususnya instansi pelayanan dalam melaksanakan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap kondisi pelayanan di lingkungan instansi. Rangka mengetahui tingkat kepuasan secara berkala dan kinerja pelayanan sebagai instansi pelayanan pemerintah yang selalu bekerja dari waktu ke waktu atau mengetahui tingkat kinerja instansi pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.6.3.3 Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
- 3) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pusat dan daerah.
- 4) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada ruang lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6.3.4 Sasaran dan prinsip IKM

Sasaran dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan publik.

- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, perlu memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan

Prinsip transparan maksudnya adalah hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- 2) Partisipatif

Prinsip partisipatif maksudnya adalah dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey sebenarnya.

- 3) Akuntabel

Prinsip akuntabel maksudnya adalah hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

- 4) Berkesinambungan

Prinsip berkesinambungan maksudnya adalah survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- 5) Keadilan

Prinsip keadilan maksudnya adalah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan fisik dan mental.

6) Netralitas

Prinsip netralitas maksudnya adalah dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Sesuai dengan tujuan penulis dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 bahwa terdapat 9 indikator dalam melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan Publik.

Indikator yang dijadikan instrumen pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yaitu target waktu

pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan 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 tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengamalan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana 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 benda yang tidak bergerak (gedung).

1.7 Operasional Konsep

Operasional konsep ialah batasan penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian tertentu, dimaksudkan dengan tujuan memberikan arah dalam penulisan bagian tertentu yaitu dengan mendefinisikan beberapa konsep sebagai berikut:

- a) Pelayanan publik atau *public service*, dijelaskan sebagai aktivitas yang tujuannya memenuhi kebutuhan masyarakat mulai dari barang dan jasa. Tercapainya hubungan serta batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan aturan pokok dan mekanisme yang ditentukan serta ditujukan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- b) Kepuasan Pelayanan merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey Kepuasan Masyarakat berupa angka.
- d) Indikator adalah instrumen pengukuran berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.
- e) Mal Pelayanan Publik atau MPP ialah tempat berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi lainnya.

- f) Unit Pelayanan Publik merupakan satuan kerja instansi pemerintahan dalam urusan publik dalam penyelenggaraan MPP adalah OPD maupun BUMN/BUMD yang tergabung di dalamnya.

Alur Konsep Pemikiran



1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif deskriptif. Menurut Husein (1998:3) menjelaskan terkait metode penelitian kuantitatif sendiri sebuah bentuk/jenis penelitian yang spesifikasinya terstruktur, terencana dan sistematis sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Pernyataan Husein pula menegaskan penelitian kuantitatif memfokuskan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Metode yang digunakan merupakan penerjemahan hasil penelitian yang dituangkan dalam angka serta di lengkapi dengan narasi yang naratif membuat penelitian yang dilaksanakan untuk mengetahui data serta informasi yang diperoleh menghasilkan nilai variabel secara sendirinya baik itu bilangan prima maupun bilangan lebih dari tanpa membandingkan atau menghubungkan antar variabel satu dengan lainnya.

Menurut M. Nazir (2005:56) metode yang digunakan dalam penelitian guna mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat adalah menggunakan kuesioner, yakni metode penyelidikan yang dilaksanakan guna mendapatkan fakta dari fenomena yang ada guna mencari bukti faktual. Survei ini sifatnya komperhensif dan hasil analisisnya digunakan untuk evaluasi layanan yang berasal dari penilaian yang disebarkan ke masyarakat. Hasil survei tersebut dipergunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat sikap serta kondisi layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada warga mulai dari kinerja hingga evaluasinya. Dengan kata lain survei yang digunakan guna

melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Pati. Hal ini bertujuan agar peneliti menggali serta menemukan informasi mengenai permasalahan yang belum dipahami sepenuhnya dan informasi yang dimaksud yaitu Kepuasan Masyarakat Terhadap unit layanan pada Mal Pelayanan Publik.

1.8.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan titik penekanan pada suatu letak geografis atau wilayah dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilakukan tanpa ada proses manipulatif dan alamiah, maka penelitian ini dilaksanakan unit layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati, yakni pada:

1. Masyarakat penerima Unit layanan oleh Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati. Subjek penelitian selanjutnya berguna untuk mengukur bagaimana persepsi masyarakat yang melakukan penerimaan layanan di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati.
2. Penyelenggara Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati untuk memperoleh gambaran terkait proses pemberian pelayanan.

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Mengutip dari Lofland, Lexy J. Moleong (2008:157) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kuantitatif ialah berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

Teknik pengumpulan data dilakukan sebagai rangkaian dari penelitian dan memiliki unsur yang penting, dari teknik pengumpulan data yang akan digunakan. Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan melakukan survei kepada informan yakni masyarakat pengguna layanan terkait seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di laksanakan oleh unit pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati. Data sekunder dalam penelitian ini penulis akan melakukan studi kepustakaan, mengumpulkan data yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, literature, karya ilmiah, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Data primer

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:84) angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini angket digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat untuk memberi pernyataan bagaimana mereka bersikap terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto, video, arsip yang di anggap sebagai data dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan guna memperoleh informasi tentang visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang mengandalkan pada catatan-catatan, artikel, buku-buku, laporan dan lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

1.8.4 Populasi dan Sampel

Populasi menurut pandangan Sugiyono (2018:126) merupakan seluruh rangkaian objek penelitian sementara sampel adalah bagian dari total jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan pada Unit Layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kab. Pati sebagai populasi dalam penelitian ini tidak dapat di ketahui jumlahnya.

Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel yang di ambil dari bagian populasi yang di pilih. Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin untuk mempelajari karakteristik dari semua yang ada pada populasi karena kendala seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu oleh peneliti. Maka dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena jumlah populasinya tidak di ketahui serta menggunakan *purposive sampling* dalam menentukan sampelnya. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Dalam penentuan sampel menggunakan *Purposive sampling* seringkali terdapat banyak batasan yang menghalangi peneliti yakni dengan mengambil sampel secara random (acak), maka dengan menggunakan *purposive sampling* diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan

dilakukan. Jumlah sampel minimal dapat di hitung dengan menggunakan rumus Cochran karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya (Sugiyono, 2018:136) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = sampel

z = kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = margin error 10%

Dari hasil perhitungan di atas dapat di katakan bahwa minimal dalam melakukan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 96,04. Dalam penelitian ini sampel yang di jadikan responden dalam penelitian ini adalah 100 responden yang sudah melampaui batas minimal besaran sampel yang dianggap dapat mewakili populasi yakni jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pada unit pelayanan Disdukcapil Mal Pelayanan Publik Kab. Pati.

1.8.5 Teknik pengumpulan data

A. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket yang berisi daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Angket yang di gunakan berupa jenis angket tertutup yang ditujukan langsung kepada masyarakat dengan isinya berbentuk pertanyaan dan disertakan jawaban. Berikut kisi-kisi angket untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di MPP Kab. Pati.

Tabel 1.1
Komponen unsur dalam kuesioner (Angket)

Komponen	Nomor pertanyaan.	Unsur yang di Tanya	Jumlah Pertanyaan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Layanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.	1.	Persyaratan Pelayanan	1
	2.	Prosedur Pelayanan	1
	3.	Waktu Penyelesaian.	1
	4.	Biaya/ Tarif	1
	5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1
	6.	Kompetensi Pelaksana	1
	7.	Perilaku Pelaksana	1
	8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	1
	9.	Sarana dan Prasarana	1

1.8.6 Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian menggunakan teknik pengolahan data dan analisis data pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik analisis data yang dilaksanakan dengan menggunakan nilai rata – rata tiap pelayanan yang ada. Pengelolaan data analisis meliputi beberapa proses sebagai berikut:

a. Editing

Setelah angket diisi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan dan hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding merupakan kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pernyataan *Favorable*. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi

Data terkumpul kemudian ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan setiap item diberi skor agar nantinya

diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

1.8.7 Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Tahapan pengukuran sebagai berikut:

- 1) Perhitungan Nilai rata-rata per unsur pelayanan:

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

- 2) Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- 3) Perhitungan Nilai Indeks

Nilai dihitung dengan menggunakan “Bobot rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Penilaian SKM sebagai berikut:

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

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, sehingga hasil penelitian ini dirubah dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil Perhitungan tersebut di atas di kategorikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Interval Pengukuran Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan (Y)	Kinerja Unit Pelayanan (X)
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

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017