



LAPORAN AKHIR

PELAKSANAAN DAN JINJIL
MONEV KEFESDAN MONEV DI
PERANGKAT DAERAH
KOTA KEDIRI TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Perangkat Daerah Kota Kediri tahun 2021. Laporan akhir ini kami susun untuk memenuhi tujuan penugasan kegiatan tersebut di atas yang dipercayakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan (Barenlitbang) Kota Kediri kepada kami. Selain itu, kegiatan ini dilaksanakan sebagai salah satu rangkaian penyelenggaraan fungsi pelayanan publik dan merupakan bagian dari sistem pelaporan pemerintah daerah atas pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Kami sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, berpartisipasi dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam survei ini. Kami selaku pelaksana mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga hasil kegiatan ini dapat bermanfaat terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Kediri.

Hormat kami,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

SAMPUL	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR GAMBAR	VII
DAFTAR TABEL	XII
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. DASAR HUKUM.....	3
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN	3
1.4. RUANG LINGKUP SURVEI.....	4
1.5. MANFAAT SURVEI.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. PELAYANAN PUBLIK	7
1.1.1. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK.....	7
1.1.2. UNSUR POKOK DAN PRINSIP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	8
1.1.3. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAYANAN PUBLIK	9
2.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	11
2.3. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	14
BAB III. METODOLOGI SURVEI	17
3.1. PERIODE SURVEI	17
3.2. DESAIN SURVEI	17
3.3. LOKASI SURVEI.....	18
3.4. POPULASI DAN SAMPEL	18
3.5. INSTRUMENT SURVEI.....	19
3.6. PERSONIL.....	20
3.7. PENGUMPULAN DATA.....	22
3.8. ANALISA DATA.....	23
3.9. JADWAL KEGIATAN	27
BAB IV. GAMBARAN LOKASI SURVEI	28
4.1. GAMBARAN UMUM KOTA KEDIRI	28
4.2. PEMERINTAHAN.....	29
BAB V. HASIL SURVEI	30

5.1.	KECAMATAN PESANTREN	30
5.1.1.	PROFIL RESPONDEN.....	30
5.1.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	32
5.1.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN.....	35
5.2.	KECAMATAN MOJOROTO.....	35
5.2.1.	PROFIL RESPONDEN.....	35
5.2.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	38
5.2.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN.....	41
5.3.	KECAMATAN KOTA.....	41
5.3.1.	PROFIL RESPONDEN.....	41
5.3.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	44
5.4.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KOTA KEDIRI	46
5.4.1.	PROFIL RESPONDEN.....	46
5.4.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	50
5.4.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN.....	54
5.5.	BADAN PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPPKAD)	54
5.5.1.	PROFIL RESPONDEN.....	54
5.5.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	56
5.5.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	59
5.6.	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	60
5.6.1.	PROFIL RESPONDEN.....	60
5.6.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	62
5.6.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	66
5.7.	DINAS KESEHATAN.....	67
5.7.1.	PROFIL RESPONDEN.....	67
5.7.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	70
5.7.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	73
5.8.	DINAS PENDIDIKAN	73
5.8.1.	PROFIL RESPONDEN.....	73
5.8.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	76
5.8.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	79
5.9.	DINAS PERHUBUNGAN.....	80
5.9.1	PROFIL RESPONDEN.....	80
5.9.2	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	83
5.9.3	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	87
5.10.	DINAS KOPERASI DAN UMKM.....	88
5.12.5.	PROFIL RESPONDEN.....	88
5.12.6.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	90
5.12.7.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	94
5.11.	DINAS SOSIAL	94
5.11.1.	PROFIL RESPONDEN.....	94
5.11.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	97
5.11.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	100
5 12.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL)	102
5.12.1.	PROFIL RESPONDEN.....	102
5.12.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	105
5.12.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	108
5.13.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP, KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN (DLHKP)	109

5.13.1.	PROFIL RESPONDEN.....	109
5.13.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	112
5.13.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	116
5.14.	DINAS PENANAMAN MODAL, DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)	116
5.14.1.	PROFIL RESPONDEN.....	116
5.14.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	118
5.14.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	121
5.15.	UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH (LABKESDA)	122
5.15.1.	PROFIL RESPONDEN.....	122
5.15.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	124
5.15.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	128
5.16.	UPTD PUSKESMAS WILAYAH UTARA.....	129
5.16.1.	PROFIL RESPONDEN.....	129
5.16.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	131
5.16.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	133
5.17.	UPTD PUSKESMAS WILAYAH SELATAN	134
5.17.1.	PROFIL RESPONDEN.....	134
5.17.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	137
5.17.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	140
5.18.	UPTD PUSKESMAS BALOWERTI.....	141
5.18.1.	PROFIL RESPONDEN.....	141
5.18.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	144
5.18.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	146
5.19.	UPTD PUSKESMAS CAMPUREJO	147
5.19.1.	PROFIL RESPONDEN.....	147
5.19.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	150
5.19.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	153
5.20.	UPTD PUSKESMAS MRICAN.....	154
5.26.5.	PROFIL RESPONDEN.....	154
5.26.6.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	157
5.26.7.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	160
5.21.	UPTD PUSKESMAS NGLETIH.....	160
5.21.1.	PROFIL RESPONDEN.....	160
5.21.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	163
5.21.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	167
5.22.	UPTD PUSKESMAS PESANTREN I.....	167
5.22.1.	PROFIL RESPONDEN.....	167
5.22.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	170
5.22.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	174
5.23.	UPTD PUSKESMAS PESANTREN II	175
5.23.1.	PROFIL RESPONDEN.....	175
5.23.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	177
5.23.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	180
5.24.	UPTD PUSKESMAS SUKORAME	180
5.24.1.	PROFIL RESPONDEN.....	180
5.24.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	183
5.24.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	185
5.25.	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) GAMBIRAN.....	186
5.25.1.	PROFIL RESPONDEN.....	186
5.25.2.	ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	188
5.25.3.	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	192

5.26. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP)	193
5.26.1. PROFIL RESPONDEN.....	193
5.26.2. ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	196
5.26.3. PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	200
<u>BAB VI. PENUTUP</u>	<u>201</u>
6.1. KESIMPULAN.....	201
6.2. REKOMENDASI	202
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	<u>204</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden Kecamatan Pesantren.....	30
Gambar 5. 2 Rentang Usia Responden Kecamatan Pesantren.....	31
Gambar 5. 3 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Pesantren	31
Gambar 5. 4 Pekerjaan Responden Kecamatan Pesantren.....	32
Gambar 5. 5 Kualitas Per Unsur Pelayanan di Kecamatan Pesantren	33
Gambar 5. 6 Perkembangan IKM Kecamatan Pesantren.....	33
Gambar 5. 7 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Pesantren	34
Gambar 5. 8 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Pesantren	34
Gambar 5. 9Jenis Kelamin Responden Kecamatan Mojoroto	36
Gambar 5. 10 Rentang usia responden Kecamatan Mojoroto	36
Gambar 5. 11 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Mojoroto.....	37
Gambar 5. 12 Pekerjaan Responden Kecamatan Mojoroto	37
Gambar 5. 13 Kualitas Per Unsur Pelayanan Di Kecamatan Mojoroto.....	38
Gambar 5. 14 Perkembangan IKM Kecamatan Mojoroto	39
Gambar 5. 15 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Mojoroto	39
Gambar 5. 16 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Mojoroto	40
Gambar 5. 17 Jenis Kelamin Responden Kecamatan Kota	42
Gambar 5. 18 Rentang Usia Responden Kecamatan Pesantren.....	42
Gambar 5. 19 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Kota	43
Gambar 5. 20 Pekerjaan Responden Kecamatan Kota	43
Gambar 5. 21 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kota	44
Gambar 5. 22 Perkembangan IKM Kecamatan Kota	45
Gambar 5. 23 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Kota	45
Gambar 5. 24 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Kota.....	46
Gambar 5. 25 Jenis Kelamin Responden BPBD.....	47
Gambar 5. 26 Rentang Usia Responden BPBD.....	47
Gambar 5. 27 Jenjang Pendidikan Responden BPBD	48
Gambar 5. 28 Pekerjaan Responden BPBD.....	49
Gambar 5. 29 Perkembangan IKM BPBD.....	50
Gambar 5. 30 Kualitas Per Unsur Pelayanan BPBD	51
Gambar 5. 31 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan BPBD	52
Gambar 5. 32 Perbandingan Unsur Pelayanan BPBD	53
Gambar 5. 33 Jenis Kelamin Responden BPPKAD	54
Gambar 5. 34 Rentang Usia Responden BPPKAD	55
Gambar 5. 35 Jenjang Pendidikan Responden BPPKAD	55
Gambar 5. 36 Pekerjaan Responden BPPKAD	56
Gambar 5. 37 Perkembangan IKM BPPKAD	58
Gambar 5. 38 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan BPPKAD.....	58
Gambar 5. 39 Perbandingan Unsur Pelayanan BPPKAD.....	59
Gambar 5. 40 Jenis Kelamin Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.....	60
Gambar 5. 41Rentang Usia Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.....	61

Gambar 5. 42 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ..	61
Gambar 5. 43 Pekerjaan Responden Dinas Kearsipan dan Perrpustakaan	62
Gambar 5. 44 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	63
Gambar 5. 45 Perkembangan IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.....	64
Gambar 5. 46 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	64
Gambar 5. 47 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan...	65
Gambar 5. 48 Jenis Kelamin Responden Dinas Kesehatan	67
Gambar 5. 49 Rentang Usia Responden Dinas Kesehatan	68
Gambar 5. 50 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kesehatan.....	69
Gambar 5. 51 Pekerjaan Responden Dinas Kesehatan	70
Gambar 5. 52 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan	70
Gambar 5. 53 Perkembangan IKM Dinas Kesehatan	71
Gambar 5. 54 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan	72
Gambar 5. 55 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan	72
Gambar 5. 56 Jenis Kelamin Responden Dinas Pendidikan.....	73
Gambar 5. 57 Rentang Usia Responden Dinas Pendidikan.....	74
Gambar 5. 58 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Pendidikan	75
Gambar 5. 59 Pekerjaan Responden Dinas Pendidikan.....	75
Gambar 5. 60 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan	76
Gambar 5. 61 Perkembangan IKM Dinas Pendidikan.....	77
Gambar 5. 62 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan.....	78
Gambar 5. 63 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan.....	79
Gambar 5. 64 Jenis Kelamin Responden Dinas Perhubungan.....	80
Gambar 5. 65 Rentang Usia Responden Dinas Perhubungan.....	81
Gambar 5. 66 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Perhubungan	81
Gambar 5. 67 Pekerjaan Responden Dinas Perhubungan.....	82
Gambar 5. 68 Perkembangan IKM Dinas Perhubungan.....	84
Gambar 5. 69 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan	84
Gambar 5. 70 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan	85
Gambar 5. 71 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan.....	86
Gambar 5. 72 Jenis Kelamin Responden Dinas Koperasi dan UMKM.....	88
Gambar 5. 73 Rentang Usia Responden Dinas Koperasi dan UMKM.....	89
Gambar 5. 74 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Koperasi dan UMKM	89
Gambar 5. 75 Pekerjaan Responden Dinas Koperasi dan UMKM.....	90
Gambar 5. 76 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM	91
Gambar 5. 77 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas UMKM dan Koperasi.....	91
Gambar 5. 78 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM	92
Gambar 5. 79 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM.....	93
Gambar 5. 80 Jenis Kelamin Responden Dinas Sosial	95
Gambar 5. 81 Rentang Usia Responden	95
Gambar 5. 82 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Ssosial	96
Gambar 5. 83 Pekerjaan Responden Dinas Sosial	97
Gambar 5. 84 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial.....	98
Gambar 5. 85 Perkembangan IKM Dinas Sosial	99
Gambar 5. 86 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial	99

Gambar 5. 87 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Sosial	100
Gambar 5. 88 Jenis Kelamin Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	102
Gambar 5. 89 Rentang Usia Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	103
Gambar 5. 90 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	103
Gambar 5. 91 Pekerjaan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	104
Gambar 5. 92 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	105
Gambar 5. 93 Perkembangan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	106
Gambar 5. 94 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	107
Gambar 5. 95 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	108
Gambar 5. 96 Jenis Kelamin Responden DLHKP	109
Gambar 5. 97 Rentang Usia Responden DLHKP	110
Gambar 5. 98 Jenjang Pendidikan Responden DLHKP	110
Gambar 5. 99 Pekerjaan Responden DLHKP	111
Gambar 5. 100 Kualitas Per Unsur Pelayanan DLHKP	112
Gambar 5. 101 Perkembangan IKM DLHKP	113
Gambar 5. 102 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan DLHKP.....	114
Gambar 5. 103 Perbandingan Unsur Pelayanan DLHKP	115
Gambar 5. 104	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 105 Jenis Kelamin Responden DPMPTSP	116
Gambar 5. 106 Rentang Usia Responden DPMPTSP	117
Gambar 5. 107 Jenjang Pendidikan Responden DPMPTSP	118
Gambar 5. 108 Pekerjaan Responden DPMPTSP	118
Gambar 5. 109 Kualitas Per Unsur Pelayanan DPMPTSP	119
Gambar 5. 110 Perbandingan Unsur Pelayanan DPMPTSP.....	120
Gambar 5. 111 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan DPMPTSP	120
Gambar 5. 112 Perbandingan Unsur Pelayanan DPMPTSP.....	121
Gambar 5. 113 Jenis Kelamin Responden Laboratorium Kesehatan Daerah	122
Gambar 5. 114 Rentang Usia Responden Laboratorium Kesehatan Daerah	123
Gambar 5. 115 Jenjang Pendidikan Responden Laboratorium Kesehatan Daerah...	123
Gambar 5. 116 Pekerjaan Responden Laboratorium Kesehatan Daerah.....	124
Gambar 5. 117 Perkembangan IKM Laboratorium Kesehatan Daerah.....	125
Gambar 5. 118 Kualitas Per Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah.....	125
Gambar 5. 119 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah.....	126
Gambar 5. 120 Perbandingan Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah	127
Gambar 5. 121 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Wilayah Utara	129
Gambar 5. 122 Rentang Usia Responden Puskesmas Wilayah Utara	129
Gambar 5. 123 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Wilayah Utara.....	130
Gambar 5. 124 Pekerjaan Responden Puskesmas Wilayah Utara	130
Gambar 5. 125 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara	131
Gambar 5. 126 Perkembangan IKM Puskesmas Wilayah Utara	132

Gambar 5. 127 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara	132
Gambar 5. 128 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 5. 129 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Wilayah Selatan	134
Gambar 5. 130 Rentang Usia Responden Puskesmas Wilayah Selatan	135
Gambar 5. 131 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Wilayah Selatan	135
Gambar 5. 132 Pekerjaan Responden Puskesmas Wilayah Selatan	136
Gambar 5. 133 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan	137
Gambar 5. 134 Perkembangan IKM Puskesmas Wilayah Selatan	138
Gambar 5. 135 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan.....	138
Gambar 5. 136 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan.....	139
Gambar 5. 137 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Balowerti.....	141
Gambar 5. 138 Rentang Usia Responden Puskesmas Balowerti.....	142
Gambar 5. 139 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Balowerti	142
Gambar 5. 140 Pekerjaan Responden Puskesmas Balowerti.....	143
Gambar 5. 141 Perkembangan IKM Puskesmas Balowerti.....	144
Gambar 5. 142 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti.....	145
Gambar 5. 143 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti...	145
Gambar 5. 144 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti	146
Gambar 5. 145 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Campurejo	147
Gambar 5. 146 Rentang Usia Responden Puskesmas Campurejo.....	148
Gambar 5. 147 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Campurejo	148
Gambar 5. 148 Pekerjaan Responden Puskesmas Campurejo.....	149
Gambar 5. 149 Perkembangan IKM Puskesmas Campurejo.....	150
Gambar 5. 150 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Campurejo	151
Gambar 5. 151 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Campurejo	151
Gambar 5. 152 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Mrican	154
Gambar 5. 153 Rentang Usia Responden Puskesmas Mrican	155
Gambar 5. 154 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Mrican.....	156
Gambar 5. 155 Pekerjaan Responden Puskesmas Mrican	156
Gambar 5. 156 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican.....	157
Gambar 5. 157 Perkembangan IKM Puskesmas Mrican	158
Gambar 5. 158 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican	158
Gambar 5. 159 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican	159
Gambar 5. 160 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Ngletih.....	161
Gambar 5. 161 Rentang Usia Responden Puskesmas Ngletih.....	161
Gambar 5. 162 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Ngletih	162
Gambar 5. 163 Pekerjaan Responden Puskesmas Ngletih.....	163
Gambar 5. 164 Perkembangan IKM Puskesmas Ngletih.....	164
Gambar 5. 165 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih	165
Gambar 5. 166 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih	165
Gambar 5. 167 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih	166
Gambar 5. 168 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Pesantren I.....	168
Gambar 5. 169 Rentang Usia Responden Puskesmas Pesantren I.....	168
Gambar 5. 170 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Pesantren I	169

Gambar 5. 171 Pekerjaan Responden Puskesmas Pesantren I.....	170
Gambar 5. 172 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren I.....	171
Gambar 5. 173 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I	172
Gambar 5. 174 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I	172
Gambar 5. 175 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I	174
Gambar 5. 176 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Pesantren II	175
Gambar 5. 177 Rentang Usia Responden Puskesmas Pesantren II	175
Gambar 5. 178 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Pesantren II.....	176
Gambar 5. 179 Pekerjaan Responden Puskesmas Pesantren II	176
Gambar 5. 180 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II	177
Gambar 5. 181 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren II	178
Gambar 5. 182 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II	179
Gambar 5. 183 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II	180
Gambar 5. 184 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Sukorame	181
Gambar 5. 185 Rentang Usia Responden Puskesmas Sukorame	181
Gambar 5. 186 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Sukorame	182
Gambar 5. 187 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame	183
Gambar 5. 188 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren II	184
Gambar 5. 189 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame .	184
Gambar 5. 190 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame.....	185
Gambar 5. 191 Jenis Kelamin Responden RSUD Gambiran.....	186
Gambar 5. 192 Rentang Usia Responden RSUD Gambiran.....	186
Gambar 5. 193 Jenjang Pendidikan Responden RSUD Gambiran	187
Gambar 5. 194 Pekerjaan Responden RSUD Gambiran	188
Gambar 5. 195 Kualitas Per Unsur Pelayanan RSUD Gambiran	189
Gambar 5. 196 Perkembangan IKM RSUD Gambiran	190
Gambar 5. 197 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan RSUD Gambiran	190
Gambar 5. 198 Perbandingan Unsur Pelayanan RSUD Gambiran.....	191
Gambar 5. 199 Jenis Kelamin Responden Satpol PP.....	194
Gambar 5. 200 Rentang Usia Responden Satpol PP.....	194
Gambar 5. 201 Jenjang Pendidikan Responden Satpol PP	195
Gambar 5. 202 Pekerjaan Responden Satpol PP	196
Gambar 5. 203 Perkembangan IKM Satpol PP	197
Gambar 5. 204 Kualitas Per Unsur Pelayanan Satpol PP	197
Gambar 5. 205 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Satpol PP	198
Gambar 5. 206 Perbandingan Unsur Pelayanan Satpol PP.....	199

DAFTAR TABEL

Tabel 6. 1 Hasil IKM Perangkat Daerah Tahun 2021	201
---	------------

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penentu yang menunjukkan seberapa jauh pemerintah mampu memenuhi kebutuhan publik dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Montgomery, “*public service quality is the extent to which product meet the requirement of the people who use them*” (Indiahono, 2006). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Semakin sesuai pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat, maka semakin baik kualitas pelayanan publiknya. Hal ini senada dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi, kualitas pelayanan publik tidak dapat dilihat dari seberapa banyak pelayanan yang diberikan, melainkan dari kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat.

Deskripsi di atas menunjukkan bahwa perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, perspektif masyarakat juga menunjukkan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Semakin tinggi penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik maka semakin tinggi pula kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal itu berarti bahwa semakin tinggi penilaian masyarakat, maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.

Selain dari pada itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan juga menunjukkan kemampuan dan kinerja masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan publik, maka semakin tinggi juga kemampuan dan kinerja unit

penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun sebaliknya, semakin rendah nilainya maka semakin rendah pula kemampuan dan kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, semakin rendah nilainya maka semakin rendah juga kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Bahkan, lebih jauh lagi, kualitas pelayanan publik juga merupakan komponen utama dalam melakukan reformasi birokrasi. Kesuksesan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan kesuksesan pemerintah terkait dalam melaksanakan reformasi birokrasi.

Dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, maka masing-masing pemerintah daerah – tanpa terkecuali Pemerintah Daerah Kota Kediri – harus melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik wajib dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun (PermenpanRB No 14 Tahun 2017). Hal itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan melalui stimulasi inovasi pelayanan, penciptaan iklim kompetisi, dan identifikasi preferensi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menunjukkan kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, karena indikator utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, dengan adanya Survei kepuasan masyarakat ini akan terumus indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap suatu jenis layanan.

Indeks ini diharapkan akan mendorong pemerintah untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pengukuran terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan akan mewujudkan iklim kompetensi dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas. Iklim kompetisi ini diharapkan juga akan meunculkan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan public. Selaian itu, pengukuran kualitas pelayanan public yang menitik beratkan pada persepsi masyarakat akan meningkatkan kesadaran masyarakat (*community awareness*) dan kepercayaan

masyarakat (*community trust*) terhadap pemerintah selaku penyelenggara pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Mengingat unit layanan publik yang sangat beragam, maka untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan metode Survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Dasar peraturan penyusunan survei kepuasan masyarakat Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, kegiatan survei ini dilakukan dengan metode yang didasarkan pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tersebut.

1.2. Dasar Hukum

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Walaupun demikian, ada beberapa peraturan lain yang mendasari penyelenggaraan kegiatan ini, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517).

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Kediri. Untuk

mengetahui tingkat kepuasan masyarakat tersebut, maka dalam Survei ini akan diarahkan untuk:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh beberapa perangkat daerah di Kota Kediri.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh masing-masing perangkat daerah.

Dengan diketahui beberapa hal di atas, maka tujuan survei ini akan lebih mudah dicapai. Adapun tujuannya antara lain:

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 dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup Survei

Survei ini dilakukan beberapa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 33 perangkat daerah di Kota Kediri. Adapun ruang lingkup yang diukur dalam Survei ini meliputi 9 unsur pelayanan publik yang tercantum dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan yang dimaksud di sini merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Hal ini berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Di sini yang akan diukur berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/tarif

Unsur ini berkaitan dengan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

6. Kompetensi pelaksana

Selain terhadap pelayanannya, Survei kepuasan masyarakat juga dilakukan terhadap kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

Walaupun sembilan unsur tersebut merupakan fokus Survei, namun tidak berarti bahwa pertanyaan-pertanyaannya harus sama sesuai dengan 9 unsur tersebut. Unsur empat dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lainnya, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan. Sebagai contoh pembuatan KTP di mana biayanya oleh UU dinyatakan gratis. Unsur nomer 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan di Survei berbasis website.

1.5. Manfaat Survei

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan diperoleh beberapa manfaat, diantaranya:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran kinerja unit pelayanan;
7. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
8. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan public.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena pelayanan publik ini sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi masih bersifat berbelit-belit, lambat, dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakatnya karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.26-27) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017, h.148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain dikemukakan oleh Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011, h.11) bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Di mata masyarakat, pelayanan telah terikat kedudukannya menjadi suatu hak atas terjaminnya mendapat pelayanan yang berkualitas dan optimal. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2017, h.148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pemberi pelayanan publik harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat sebagai

penerima pelayanan publik dapat merasakan pelayanan yang baik, optimal, dan berkualitas.

Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Kota Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan atau pembuatan paspor harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan perundang-undangan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar dapat memberikan pelayanan publik dengan baik.

1.1.2. Unsur Pokok dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam suatu pelayanan publik yang baik harus memiliki unsur-unsur pokok, hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah tersebut. Menurut Anggara (2019, h.575-576), unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Strategy*, yaitu suatu rencana yang dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas dan fungsinya.
3. *System*, yaitu sistem informasi dalam organisasi harus dibuat untuk menunjang pekerjaan, sehingga memudahkan pegawai dalam bekerja.
4. *Staff*, yaitu dalam pemilihan staf, harus diupayakan memilih staf yang sesuai kapasitas dan kemampuannya dengan baik dan transparan.
5. *Style*, yaitu tingkah laku manajer dalam mencapai tujuan organisasi.
6. *Skill*, yaitu perlu adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi pada masyarakat.
7. *Share value/superordinate goals*, yaitu penting adanya bimbingan atau instruksi yang konsisten oleh organisasi pada anggotanya.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki prinsip-prinsip atau asas agar pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah itu tetap sesuai dengan aturan dan berkualitas. Prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepentingan umum, tidak boleh ada kepentingan pribadi.
2. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban pelayanan.
3. Kesamaan hak, memberi pelayanan dengan tidak membedakan-bedakan.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan.
5. Keprofesionalan, pegawai harus berkompoten sesuai dengan tugasnya.
6. Partisipasi, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan.
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga dapat tercipta keadilan.
11. Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dimana setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Dalam hal ini Pemerintah Kota Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus dapat melaksanakan dan memiliki unsur-unsur pokok dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hal ini penting dilakukan agar pelayanan Pemerintah Kota Kediri dapat menjaga kualitas pelayanan publik agar tetap efektif dan efisien.

1.1.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, cara atau strategi instansi pemerintah selalu didukung dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi di sekitarnya. Faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.88-119), yaitu:

1. Faktor kesadaran, di mana kesadaran pegawai pada semua tindakan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Faktor aturan, dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi pelaksanaan hak, kewajiban, dan tanggung jawab.
3. Faktor organisasi, merupakan suatu alat atau sistem kegiatan pelayanan dalam usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
4. Faktor pendapatan, di mana pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelayanan karena dapat memotivasi pegawai dalam bekerja.
5. Faktor keterampilan tugas, dalam arti kemampuan dan keterampilan atau *skill* pegawai dalam melaksanakan bidang pekerjaannya.
6. Faktor sarana adalah semua peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang diperlukan sebagai alat utama atau pembantu dalam pekerjaan.

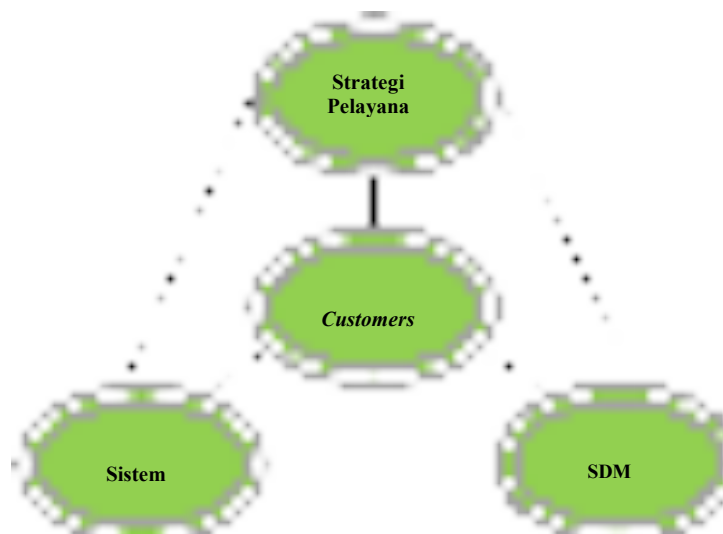
Selain faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan publik, juga terdapat faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi proses pelayanan publik. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.40-41), yaitu:

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas dan tumpang tindih (*over lapping*).
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik penting diperhatikan karena dapat mempengaruhi secara langsung pada cara atau strategi instansi pemerintah dalam memberi pelayanan pada masyarakat. Pemerintah Kota Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus dapat mengetahui dan memanfaatkan faktor pendukung yang ada di organisasi tersebut. Selain itu, harus mengetahui faktor penghambatnya apa saja agar dapat mencari solusi terbaik untuk menangani hambatan tersebut. Hal ini dilakukan agar dalam melaksanakan pelayanan publik itu dapat tepat dan sesuai dengan cara atau strategi yang direncanakan, serta hasilnya pun sesuai dengan tujuan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan *customers*, seperti terlihat pada gambar



Gambar 2. 1 Segitiga Pelayanan Publik

Sumber: Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2008, h.141)

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, dan masyarakat penerima pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam kaitannya dengan Sumber Daya Manusia (SDM), maka dibutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh, sistem pelayanan pembuatan paspor yang sudah terkomputerisasi atau digital memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten untuk menjalankan teknologi komputer. Di samping itu, Sumber Daya

Manusia (SDM) yang melaksanakan tugas pelayanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expectation*) masyarakat atau publik atas pelayanan yang mereka terima. Agar masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka instansi harus mengetahui apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan masyarakat. Dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dapat menggunakan tiga indikator kualitas pelayanan publik. Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008, h.143-144), indikator kualitas pelayanan publik, yaitu: *responsiveness* atau responsivitas, *responbility* atau responbilitas, dan *accountability* atau akuntabilitas

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), merujuk kepada kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, memiliki indikator yang mencakup:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiviness* (ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pada dasarnya teori tentang SERVQUAL dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dikemukakan pula oleh Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok. Kriteria tersebut mencakup hal-hal di bawah ini:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat

4. Keramahtamahan

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar tercapai kualitas pelayanan yang diinginkan

2.3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kualitas pelayanan public merupakan salah satu indikator kinerja pemerintahan baik di pusat maupun daerah. Hal itu karena salah satu tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan public. Bahkan kualitas pelayanan public merupakan salah satu sasaran utama dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public menjadi produk utama pemerintah baik di pusat maupun daerah.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) menetapkan kebijakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan public melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk itu MenpanRB menetapkan pedoman dalam melakukan SKM. Sebelumnya, SKM diatur dalam Keputusan MenpanRB KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Namun dengan pertimbangan keselarasan, khususnya dengan UU

No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilakukan perubahan menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam perkembangannya, pedoman pelaksanaan SKM mengalami perubahan dan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Menurut peraturan ini survei kepuasan masyarakat wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini penting untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat memiliki unsur-unsur yang harus dipenuhi. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (gedung).

BAB III. METODOLOGI SURVEI

3.1. Periode Survei

Survei ini dilakukan secara periodik selama satu tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan pemerintah daerah Kota Kediri kepada masyarakat serta kinerja dari perangkat daerah Kota Kediri selaku penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

3.2. Desain Survei

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* ini seringkali digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena tertentu. Di dalam Skala *Likert* terdapat dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif yang berfungsi untuk mengukur sikap atau persepsi positif dan pernyataan negatif yang berfungsi untuk mengukur sikap atau persepsi negatif. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilhan yang tersedia. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat digambarkan melalui gradasi jawaban mulai dari yang sangat positif (sangat baik/puas) sampai dengan yang sangat negatif (tidak baik/tidak puas). Adapun jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

1. Tidak Baik, diberikan nilai persepsi 1
2. Kurang Baik, diberikan nilai persepsi 2
3. Baik, diberikan nilai persepsi 3, dan
4. Sangat Baik, diberikan nilai persepsi 4

3.3. Lokasi Survei

Survei dilakukan di lingkungan pemerintah daerah Kota Kediri selaku penyelenggara pelayanan publik. Namun, tidak semua perangkat daerah dalam lingkungan pemerintah daerah Kota Kediri menjadi lokus survei, melainkan hanya perangkat daerah yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat saja. Terdapat 72 organisasi yang terdiri 26 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pelayanan, 17 kelurahan di Kecamatan Kota Kediri, 14 kelurahan di Kecamatan Mojoagung, dan 15 kelurahan di Kecamatan Mojoagung.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan publik tertentu yang diselenggarakan oleh perangkat daerah (selaku penyelenggara pelayanan publik) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Kediri. Karena jumlah masyarakat yang menggunakan layanan yang diselenggarakan oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berbeda, maka jumlah populasi pada setiap layanan publik yang diselenggarakan oleh setiap OPD jumlahnya berbeda. Hal ini menentukan jumlah sampel di masing-masing jenis layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing OPD.

Besaran sampel ditentukan dari populasi pada masing-masing jenis layanan yang diselenggarakan oleh setiap OPD sebesar 6.110 responden. Besaran sampel tersebut ditentukan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan:

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1
taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = 0,5

d = 0,0

Namun, untuk mempermudah penarikan sampel, kegiatan survei ini akan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie dan Morgan*. Adapun tabel sampel *Krejcie dan Morgan* adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	210
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

3.5. Instrument Survei

Instrument utama dalam survei kepuasan masyarakat ini berupa kuesioner (angket). Kuesioner (angket) berisi daftar pertanyaan yang digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data masyarakat penerima pelayanan yang menggambarkan

persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Bagian kuesioner terbagi ke dalam 3 bagian, yaitu:

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang disurvei beserta jenis layanan yang disurvei.

2. Bagian Kedua

Bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

Bagian ini berikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden merupakan representasi 9 unsur pelayanan sebagaimana tercantum dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, yang meliputi:

BAB I. Persyaratan

BAB II. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

BAB III. Waktu Penyelesaian

BAB IV. Biaya/Tarif

BAB V. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

BAB VI. Kompetensi Pelaksana

BAB VII. Perilaku Pelaksana

BAB VIII. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

BAB IX. Sarana dan Prasarana

Sedangkan untuk pertanyaan yang tidak terstruktur digunakan untuk mendapatkan sikap, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

3.6. Personil

Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim dari Universitas Brawijaya yang terdiri dari tim leader yang memiliki keahlian di bidang Evaluasi Administrasi Publik; 3 tenaga

ahli yang masing-masing memiliki keahlian di bidang Manajemen Sektor Publik, Pelayanan Sektor Publik, dan Sistem Data Informasi Publik; tenaga administrasi; operator komputer; dan beberapa enumerator. Adapun susunan tim tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Team Leader (Evaluasi Administrasi Publik)**

- Bidang Keahlian : Evaluasi Administrasi Publik
Jumlah Personil : 1 (satu) orang
Kualifikasi Detail : Latar belakang minimal pendidikan S-2 Ilmu Administrasi yg paham dengan Evaluasi Administrasi Publik dengan pengalaman kerja minimal 4 tahun
Deskripsi Tugas : Memimpin tim, mengkoordinasikan seluruh rangkaian proses yang dilaksanakan dalam kegiatan secara internal maupun eksternal, memaparkan progress dan berkomunikasi dengan tim teknis

2. **Tenaga Ahli Manajemen Sektor publik**

- Bidang Keahlian : Ahli Manajemen Sektor publik
Jumlah Personil : 1 (satu) orang
Kualifikasi Detail : Latar belakang pendidikan S-2 Ilmu Administrasi yang paham dengan Ahli Manajemen Sektor publik dengan pengalaman kerja minimal 1 tahun
Deskripsi Tugas : Membantu team leader menyusun konsep survey, analisis dan rencana kerja terutama pada tujuan dan sasaran dari aspek psikometri, dan tugas lainnya terkait statistika di bidang manajemen pelayanan

3. **Tenaga Ahli Pelayanan Sektor Publik**

- Bidang Keahlian : Ahli Pelayanan Sektor Publik dengan Pengalaman 1 Tahun
Jumlah Personil : 1 (satu) orang

- Kualifikasi Detail : Latar belakang pendidikan S-2 Ilmu Administrasi dengan pengalaman Pelayanan Sektor Publik kerja minimal 1 tahun
- Deskripsi Tugas : Membantu team leader menyusun konsep Pelayanan Sektor Publik yang terkait dengan ilmu administrasi
4. **Tenaga Ahli Sistem Data Informasi Publik**
- Bidang Keahlian : Ahli Sistem Data Informasi Publik
- Jumlah Personil : 1 (satu) orang
- Kualifikasi Detail : Latar belakang pendidikan S-2 Ilmu Administrasi yang dengan pengalaman kerja Sistem Data Informasi Publik minimal 1 tahun (12 bulan kerja)
- Deskripsi Tugas : Membantu team leader dalam rangka pemrograman data dan Ahli Sistem Data Informasi Publik
5. **Tenaga Administrasi (Non PNS)** Tenaga Admin kegiatan sebanyak 1 (satu) orang dengan kualifikasi pendidikan sekurang-kurangnya SMA/Sederajat
6. **Operator Komputer (Non PNS)** Operator Komputer bertugas dalam mentabulasi data serta drafting laporan sebanyak 1 (satu) orang dengan kualifikasi pendidikan sekurang-kurangnya SMA/Sederajat
7. **Enumerator (Non PNS)** Tenaga Survey dengan kualifikasi pendidikan sekurang-kurangnya SMA/Sederajat

3.7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan publik. Penyebaran dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penyebaran secara langsung dilakukan oleh surveiyor. Sedangkan penyebaran secara tidak langsung dilakukan melalui beberapa media, diantaranya:

1. Whatsapp

Hal ini dilakukan dengan melakukan penyebaran link formulir yang harus diisi oleh pengguna layanan kepada setiap pengguna layanan melalui nomor Whatsapp masing-masing pengguna layanan.

2. Line

Hal ini dilakukan dengan melakukan penyebaran link formulir yang harus diisi oleh pengguna layanan kepada setiap pengguna layanan melalui nomor Line masing-masing pengguna layanan.

3. Web resmi institusi

Hal ini dilakukan dengan mempublikasikan link survey ke dalam website masing-masing instansi. Oleh karena itu, setiap pengguna layanan dapat mengisi formulir tersebut melalui link yang ada di website.

Berdasarkan media yang digunakan tersebut, maka surveyor memerlukan bantuan dari penyedia layanan (instansi penyedia layanan yang akan dinilai) untuk memberikan data pengguna layanan maupun menyebarkan dokumen survey. Hal itu perlu dilakukan karena surveyor belum memiliki data pengguna layanan. Selain itu, penyebaran melalui instansi akan menjamin kepercayaan pengguna layanan untuk melakukan pengisian data, karena berasal dari instansi yang berwenang.

3.8. Analisa Data

Analisa data masing-masing Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Pengukuran Skala Likert dilakukan dengan memberikan nilai dari setiap pertanyaan survei yang merepresentasikan nilai masing-masing unsur layanan. Nilai dihitung 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. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka:

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan kualitas layanan yang telah diberikan. Kinerja unit pelayanan ditunjukkan melalui interval mutu pelayanan. Nilai mutu pelayanan ditunjukkan dengan huruf A – D atau dengan predikat “Sangat Baik” sampai dengan “Tidak Baik”. Adapun justifikasi mutu pelayanan tersebut didasarkan pada tabel berikut:

Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu 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	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017

2. Pengolahan Data

Pengolahan data survei dilakukan melalui computer/system data base. Setiap data yang ada dalam kuesioner dimasukkan (*entry*) ke dalam tabel pengolahan data yang telah disiapkan. Adapun yang dimasukkan adalah nilai yang telah diisikan oleh masing-masing responden dari setiap pertanyaan (P1, P2, dst) pada setiap unsur layanan (U1, U2,.....,U9). Langkah selanjutnya adalah untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, maka dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang telah diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlah X unsur

c. Pengujian kualitas data

Dapa pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umum, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerimaan layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan

dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Dari hasil tersebut akan diketahui nilai SKM per unsur sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 3 Contoh Perhitungan SKM Per Unsur

No	Unsur	Nilai per Unsur
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Jika nilai per unsur telah diketahui, maka untuk mengetahui nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demiPoli KIAN nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
2. Mutu pelayanan dapat dijustifikasi berdasarkan pada tabel 1
3. Kinerja unit pelayanan juga dapat dilihat pada tabel 1

3.9. Jadwal Kegiatan

Kegiatan ini akan dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan. Adapun detail jadwal pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan	■													
2	Laporan pendahuluan		■												
3	Pengumpulan data	■	■	■											
4	Pengolahana Data			■											
5	Analisis Data			■								■	■		
6	Laporan Akhir												■		
7	Eksekutif Summary												■		

BAB IV. GAMBARAN LOKASI SURVEI

4.1. Gambaran Umum Kota Kediri

Kediri merupakan salah satu daerah yang terletak di pusat wilayah Jawa Timur. Secara administratif, Kediri terbagi menjadi 2 wilayah administratif, yaitu: Kota Kediri dan Kabupaten Kediri. Kota ini terletak antara 07°45'-07°55'LS dan 111°05'-112°3' BT serta berada pada ketinggian rata-rata 67 meter di atas permukaan laut dengan tingkat kemiringan 0 – 40%. Kota Kediri merupakan wilayah administratif yang terdiri dari wilayah perkotaan (*urban area*). Sedangkan Kabupaten Kediri merupakan wilayah administrative yang terdiri dari wilayah pedesaan. Oleh karena itu, Kota Kediri memiliki luas wilayah yang lebih sempit dibandingkan dengan Kabupaten Kediri. Luas wilayah Kota Kediri hanya seluas 63,40 km² saja atau hanya 1/22 luas wilayah Kabupaten Kediri yang mencapai 1.386 km². Kota Kediri terletak 130 km di sebelah barat daya Surabaya yang merupakan ibu kota provinsi di Jawa Timur. Wilayah Kota Kediri terbagi oleh Sungai Berantas – yang mengalir dari selatan ke utara – menjadi 2 bagian, yaitu Kediri Bagian Timur dan Kediri Bagian Barat. Pemisahan ini yang sering digunakan oleh masyarakat Kota Kediri untuk memberikan identitas penduduknya. Wilayah timur didominasi oleh dataran rendah sedangkan wilayah barat merupakan dataran tinggi.



Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Kediri

4.2. Pemerintahan

Secara administratif wilayah Kota Kediri terdiri dari 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Mojoroto, Kota, dan Pesantren. Kecamatan Mojoroto terdiri atas 14 kelurahan, Kecamatan Kota 17 kelurahan, dan Kecamatan Pesantren 15 kelurahan. Secara keseluruhan di Kota Kediri terdapat 46 kelurahan. Jumlah wakil rakyat yang duduk pada lembaga legislatif, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), adalah sebanyak 30 orang, terdiri atas 19 orang laki-laki dan 11 orang perempuan. Lembaga legislatif Kota Kediri saat ini adalah hasil pemilihan umum legislatif tahun 2019 yang dimenangkan oleh Partai Amanat Nasional. Secara organisasi, wakil rakyat saat ini terdiri dari sepuluh partai politik, yaitu Partai Nasdem (3 orang anggota), PKB (3 orang anggota), PKS (2 orang anggota), PDI-P (5 orang anggota), Partai Golkar (2 orang anggota), Partai Gerindra (4 orang anggota), Partai Demokrat (3 orang anggota), PAN (5 orang anggota), PPP (1 orang anggota) dan Partai Hanura (2 orang anggota).

Dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan public, wali kota dan wakil wali kota dibantu oleh pegawai negeri sipil (PNS) yang terbagi ke dalam beberapa perangkat daerah (OPD). Total terdapat 4 Badan dan 16 Dinas yang membantu penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public di Kota Kediri. Selain itu, juga pemerintah daerah kota kediri juga memiliki 4 BUMD yang meliputi: BPR Kota, PDAM, PD. Pasar, dan UPTD Gambiran. Untuk penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public di tingkat kecamatan dan kelurahan, kepala daerah kota kediri juga dibantu oleh camat dan lurah yang tersebar di 4 kecamatan dan 46 kelurahan

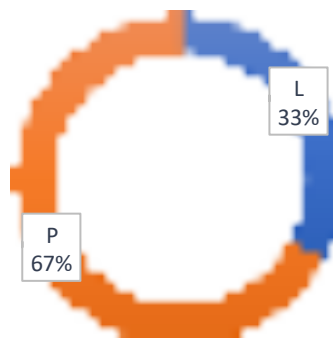
Jumlah pegawai negeri sipil (PNS) di Kota Kediri tahun 2019 adalah sebanyak 4.657 orang, yang terdiri atas 2.336 laki-laki dan 2.321 perempuan. Komposisi PNS menurut golongan kepangkatan terdiri atas 50,32 persen golongan III, 23,23 persen golongan II, 21,50 persen golongan IV, dan hanya 1,70 persen golongan I. Berdasarkan tingkat pendidikan yang ditamatkan 63,90 persen PNS berijazah D-IV/Sarjana/Doktor/Ph.D. Tingkat pendidikan PNS terbanyak kedua adalah SLTA dengan persentase 22,01 persen. Sementara itu PNS dengan pendidikan D-I/II/III hanya 11,27 persen, dan masih ada PNS berpendidikan SLTP ke bawah dengan persentase 2,81 persen

BAB V. HASIL SURVEI

5.1. Kecamatan Pesantren

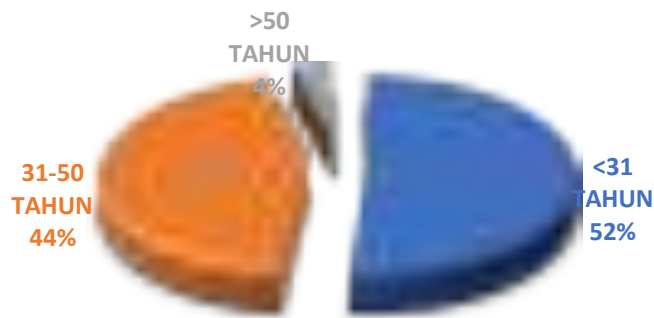
5.1.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pesantren merupakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Pesantren. Total sampel pada Kecamatan Pesantren sejumlah 181 responden. Sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu, beberapa diantaranya juga mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun masyarakat yang menjadi responden juga mendapatkan pelayanan pembuatan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Surat Keterangan Usaha (SHU), Surat Pindah Keluar dan Masuk, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan pengurusan Surat Kehilangan. Adapun sebaran respondennya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



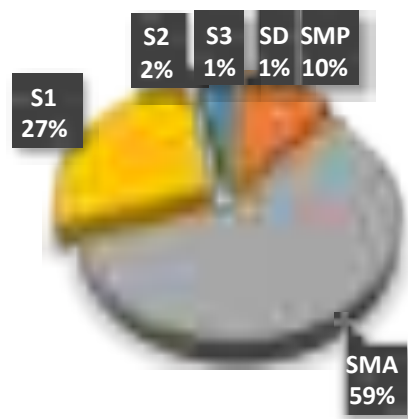
Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden Kecamatan Pesantren

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan. Responden laki-laki berjumlah 85 orang. Sedangkan responden perempuan berjumlah 96 orang. Hal ini dapat dikatakan bahwa perbedaan antara responden laki-laki dengan perempuan hanya berbeda 11 orang.



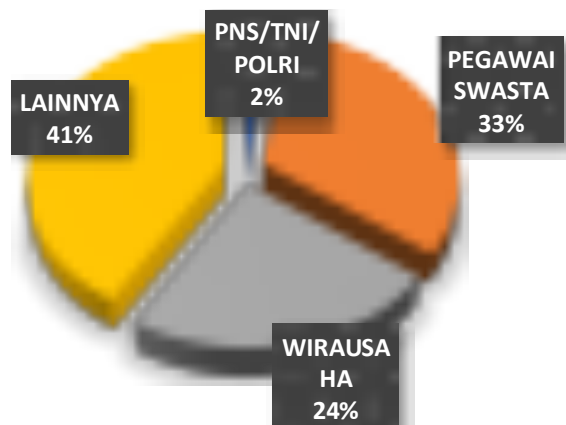
Gambar 5. 2 Rentang Usia Responden Kecamatan Pesantren

Jika dilihat dari rentan usianya, sebagian besar responden merupakan masyarakat produktif dan aktif. Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan Kecamatan Pesantren paling banyak berasal dari rentang usia 11-30 tahun berjumlah 45% (82 orang). Untuk responden dari golongan pengguna layanan pada usia dewasa atau usia 31-50 tahun sebanyak 31% (55 orang). Sedangkan responden dari golongan pengguna layanan pada usia lanjut atau diatas 50 tahun berjumlah 24% (44 orang).



Gambar 5. 3 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Pesantren

Adapun jika dilihat dari jenjang pendidikannya, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan relatif baik. Walaupun lebih dari separuh responden memiliki jenjang pendidikan ditingkat SMA, namun 51% dari total responden memiliki pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi. Bahkan 34% diantaranya memiliki pendidikan setingkat sarjana/S1 dan 3% memiliki pendidikan S2. Sedangkan responden pada tingkat pendidikan sekolah dasar sebesar 2% dan pada tingkat pendidikan sekolah menengah pertama sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pengguna layanan terbanyak ditingkat SMA.

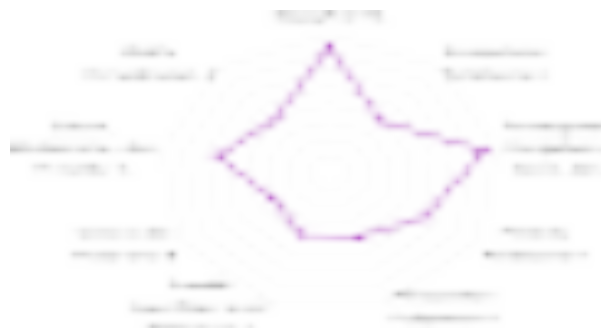


Gambar 5. 4 Pekerjaan Responden Kecamatan Pesantren

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori lainnya yaitu 44% (80 orang). Responden dengan pekerjaan wirausaha sebesar 16% (28 orang). Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 26% (47 orang). Adapun responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) hanya 14% (26 orang).

5.1.2. Analisa Tingkat Kepuasan masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pesantren pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada angka 91,35. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori nilai A atau Sangat Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Pesantren telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 5. 5 Kualitas Per Unsur Pelayanan di Kecamatan Pesantren

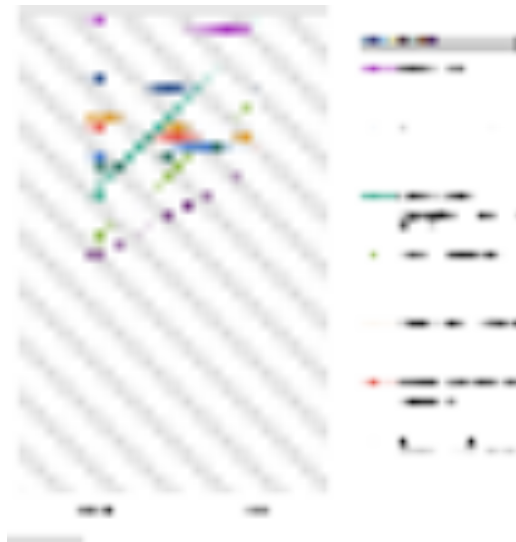
Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 1 unsur yang berada pada nilai baik atau masih atau masih memerlukan treatment untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Unsur tersebut yakni, sarana dan prasarana. Unsur tersebut merupakan unsur dengan nilai terendah yakni memiliki nilai 3,508.

Disamping itu, jika kita lihat kembali indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Kecamatan Pesantren mengalami peningkatan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2020, nilai IKM Kecamatan Pesantren berada pada kategori nilai B atau Baik dengan nilai IKM mencapai 88,14. nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat berdasarkan gambar dibawah ini:



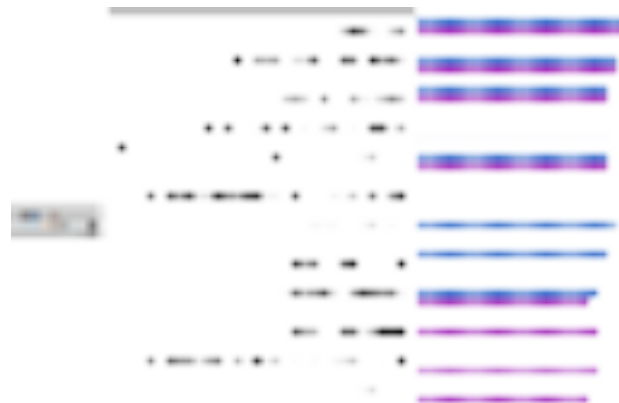
Gambar 5. 6 Perkembangan IKM Kecamatan Pesantren

Jika kita melihat lebih detail pencapaian kepuasan pada setiap unsurnya, peningkatan kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh peningkatan disebagian unsur pelayanan. Terdapat 8 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan. Peningkatan pada kedelapan indikator tersebut untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. 7 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Pesantren

Meskipun demikian, yang menarik disini adalah peningkatan kedelapan unsur tersebut tidak mempengaruhi 1 unsur yang mendapatkan nilai terendah. Perubahan pada masing-masing unsur dapat dilihat melalui gambar berikut ini:



Gambar 5. 8 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Pesantren

Berdasarkan deskripsi diatas, kita dapat menarik kesimpulan diantaranya:

1. Terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pesantren dari Baik (B) menjadi Sangat Baik (A).
2. Peningkatan tersebut dikarenakan adanya peningkatan dari kedelapan unsur yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem, mekanisme, prosedur
 - c. Waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku pelaksana
 - h. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
3. Walaupun terjadi peningkatan kualitas pelayanan, tetapi jika dilihat pada nilai per unsur pelayanan, ada 1 kategori unsur yang memiliki nilai terendah yakni sarana dan prasarana.

5.1.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan

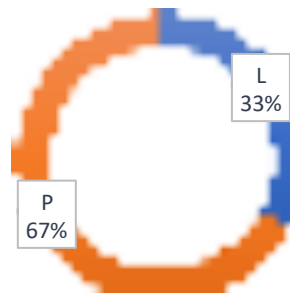
Kegiatan dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa kelemahan yang ada di unit pelayanan publik pada Pemerintah Kecamatan Pesantren yaitu pada unsur sarana prasarana. Dalam perencanaan ke depan maka Kecamatan Pesantren perlu mengalokasikan anggaran untuk perbaikan kualitas pelayanan

5.2. Kecamatan Mojojoto

5.2.1. Profil Responden

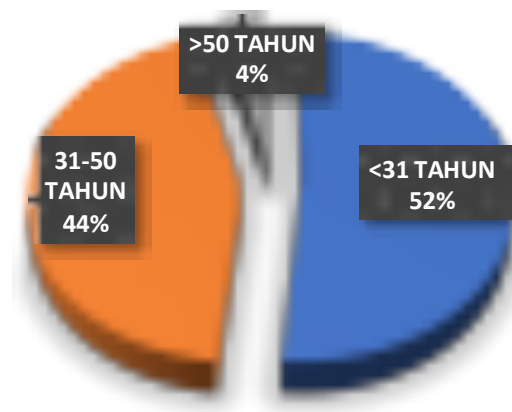
Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mojojoto merupakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Mojojoto. Total sampel pada Kecamatan Mojojoto sejumlah 169 responden. Sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu, beberapa diantaranya juga mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) maupun Surat Keterangan

Tidak Mampu (SKTM). Adapun sebaran respondennya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



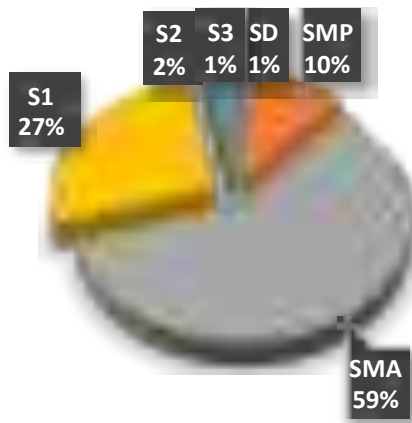
Gambar 5. 9Jenis Kelamin Responden Kecamatan Mojojoto

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin relatif merata. Responden laki-laki berjumlah 84 orang. Sedangkan, jumlah responden perempuan berjumlah 85 orang. Hal ini berarti bahwa hanya berbeda 1 orang saja, antara responden laki-laki dan perempuan.



Gambar 5. 10 Rentang usia responden Kecamatan Mojojoto

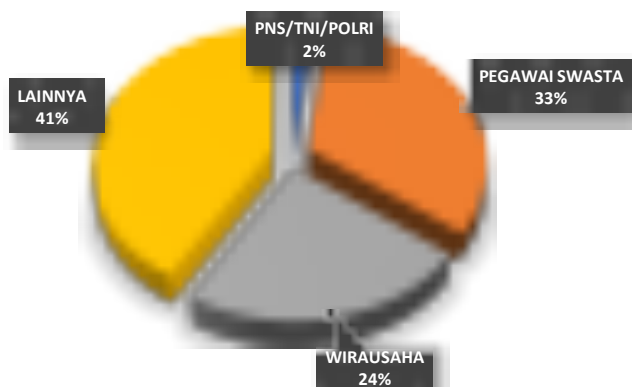
Jika dilihat dari rentan usianya, sebagian besar responden merupakan masyarakat produktif dan aktif. Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan Kecamatan Mojojoto paling banyak berasal dari rentang usia 11-30 tahun sejumlah 44 % (74 orang). Untuk responden dari golongan pengguna layanan pada usia dewasa atau usia 31-50 tahun sebanyak 35% (60 orang). Pengguna layanan pada rentang usia lanjut diatas 50 tahun sebesar 21% (35 orang).



Gambar 5. 11 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Mojoroto

Selain itu, jika dilihat dari jenjang pendidikannya, mayoritas responden juga memiliki tingkat Pendidikan relative bagus. Walaupun lebih dari separo responden memiliki jenjang Pendidikan SMA, namun 32% dari total responden memiliki Pendidikan pada jenjang Pendidikan tinggi. Bahkan 2% diantaranya memiliki Pendidikan setingkat magister/S2. Sedangkan responden dengan tingkat Pendidikan sekolah dasar hanya sebesar 5% saja. Jumlah tersebut hanya 16% dari jumlah responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat Sarjana/S1.

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam survei ini sangat reliabel. Semakin tinggi tingkat Pendidikan, maka semakin tinggi pula pemahamannya terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, semakin tinggi tingkat Pendidikan juga semakin tinggi juga kemampuan untuk merasakan dan mengekspresikan hasil pelayanan yang diterimanya.



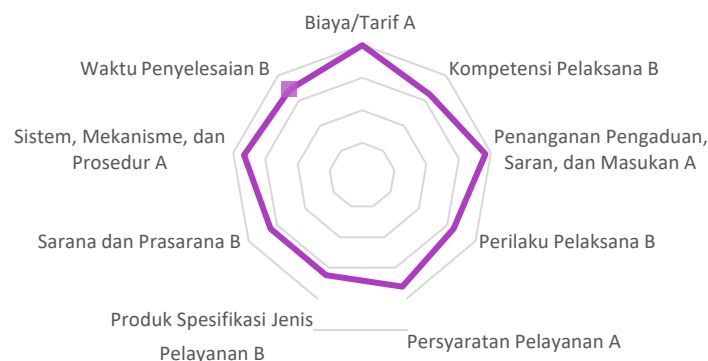
Gambar 5. 12 Pekerjaan Responden Kecamatan Mojoroto

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori lainnya yaitu 37% (62 orang). Responden dengan pekerjaan wirausaha sebesar 29% (49 orang). Responden dengan pekerjaan

sebagai pegawai swasta sebanyak 25% (43 orang). Pengguna layanan Kecamatan Mojoroto berlatar belakang pekerjaan PNS hanya 9% (15 orang)

5.2.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

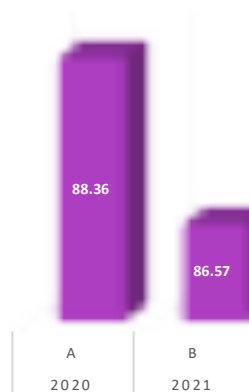
Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Mojoroto pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 85,57. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30 dengan kategori nilai B atau baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan public yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Mojoroto telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 13 Kualitas Per Unsur Pelayanan Di Kecamatan Mojoroto

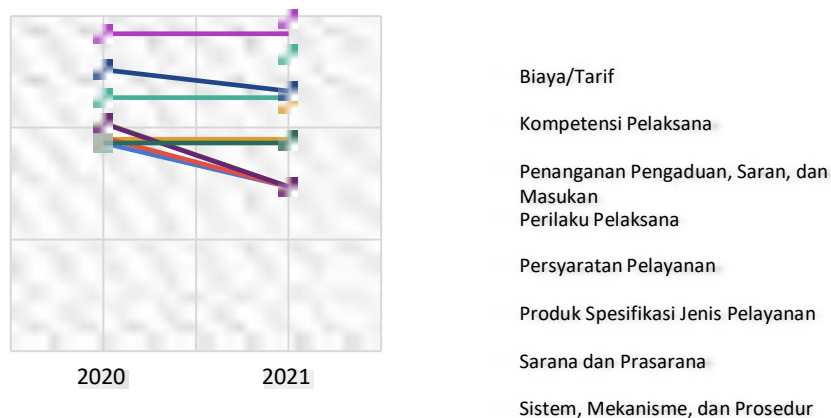
Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 5 unsur yang berada pada nilai baik atau masih memerlukan treatment untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk spesifikasi dan jenis layanan, sarana dan prasarana, serta waktu penyelesaian. Dari kelima unsur tersebut, 4 unsur merupakan unsur dengan nilai terendah dan memiliki nilai yang sama dengan nilai 3,24. Adapun keempat unsur tersebut yaitu: kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan produk spesifikasi jenis layanan.

Di samping itu, jika kita lihat kembali indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di Kecamatan Mojojoto mengalami penurunan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan penurunan kualitas pelayanan public. Pada tahun 2020, nilai IKM Kecamatan Mojojoto berada pada kategori nilai A atau sangat baik dengan nilai IKM 88,36. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (sangat baik/memuaskan). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 14 Perkembangan IKM Kecamatan Mojojoto

Jika kita melihat lebih detail pencapaian kepuasan pada setiap unsurnya, penurunan kualitas pelayanan public diakibatkan oleh penurunan di sebagian besar unsur pelayanan. Terdapat 5 unsur pelayanan yang mengalami penurunan kualitas pelayanan, yaitu: sarana dan prasarana, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis layanan, dan suster mekanisme dan prosedur. Penurunan pada ke lima indicator tersebut lebih signifikan dibandingkan dengan peningkatan yang terjadi di 4 unsur lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 15 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Mojojoto

Walaupun demikian, yang menarik di sini, penurunan tersebut tidak mempengaruhi penurunan kategori nilai di masing-masing unsur. Bahkan justru terdapat satu unsur yang meningkat kategori nilainya dari baik (B) menjadi sangat baik (A). unsur tersebut adalah unsur persyaratan pelayanan. Perubahan masing-masing unsur dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 16 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Mojoroto

Berdasarkan deskripsi di atas kita dapat menarik benang merahnya, diantaranya:

1. Terjadi penurunan kualitas pelayanan public di Kecamatan Mojoroto dari Sangat Baik (A) menjadi Baik (B)
2. Penurunan tersebut dikarenakan peningkatan nilai di beberapa unsur tidak sebanding dengan penurunan yang terjadi di 5 unsur, yaitu:
 - a. Kompetensi pelaksana
 - b. Produk spesifikasi jenis layanan
 - c. Sarana dan prasarana
 - d. Perilaku pelaksana, dan system, mekanisme, dan prosedur
3. Walaupun terjadi penurunan kualitas, namun jika dilihat dari nilai kualitas per unsur tidak mengalami perubahan kategori kualitas pelayanan. Bahkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan dari Baik (B) menjadi Sangat Baik (A) pada unsur persyaratan pelayanan.

5.2.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan

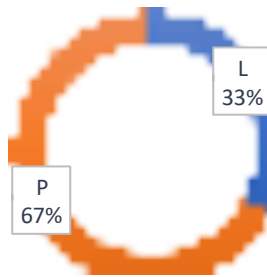
Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Kecamatan Mojojoto yaitu penilaian terhadap kriteria kompetensi pelaksana mendapatkan penilaian yang paling lemah diantara kriteria lainnya. Perlunya responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam menjawab keluhan dan pertanyaan dari pengguna layanan Perlu adanya peningkatan kompetensi para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun poin ini tetap mendapatkan penilaian **B (BAIK)**, namun demikian perhatian terhadap kelemahan dari kriteria ini perlu menjadi fokus perhatian dari pihak Kecamatan Mojojoto

Berdasarkan unsur kelemahan yang paling mendapatkan penilaian kurang dari masyarakat pada unsur kompetensi pelaksana. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dikarenakan meskipun semua penyelenggaraan pelayanan sudah menggunakan *online* dan tidak harus melalui proses di kecamatan namun responsivitas semua petugas pelayanan pada Kecamatan Mojojoto perlu selalu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk segala informasi ataupun permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan memberikan diklat pelayanan prima agar pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat memuaskan pengguna layanan.

5.3. Kecamatan Kota

5.3.1. Profil Responden

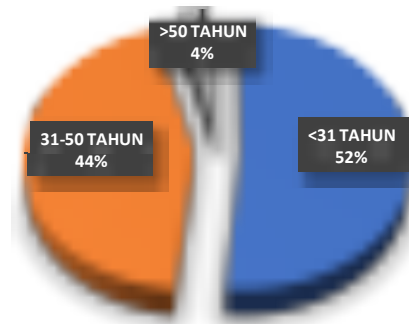
Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kota merupakan pengguna layanan yang berkunjung ke Kecamatan Kota. Pengguna layanan atau responden menerima beberapa pelayanan di Kecamatan Kota antara lain : Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Domisili, KK, dan KTP. Total sampel pada Kecamatan Kota sejumlah 326 orang. Data tersebut dapat disajikan pada gambar berikut :



Gambar 5. 17 Jenis Kelamin Responden Kecamatan Kota

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden atau pengguna layanan pada Kecamatan Kota berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut terlihat dari jumlah responden perempuan yang lebih banyak dari responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 146 orang dengan persentase 45%. Sedangkan jumlah responden perempuan 55% (180 orang).

Sementara itu, jika dilihat berdasarkan usianya, responden penerima layanan di Kecamatan Kota yang mendominasi adalah responden usia dewasa rentang 31-50 tahun. Mengenai usia responden dapat dilihat pada gambar dibawah :

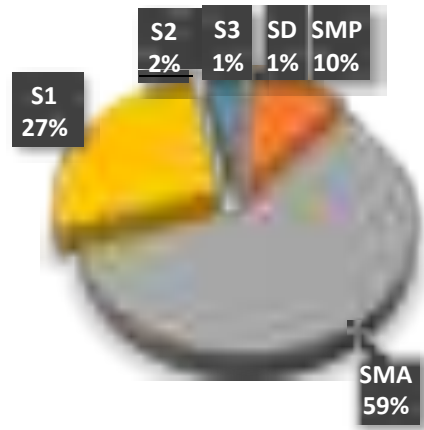


Gambar 5. 18 Rentang Usia Responden Kecamatan Pesantren

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat bahwasanya responden berdasarkan usia dewasa memiliki jumlah yang paling besar yaitu 155 orang (47,5%). Untuk usia muda rentang 11-30 tahun berjumlah 35% (115 orang). Selanjutnya, untuk masyarakat pada usia lebih dari 51 tahun berjumlah 17% (57 orang).

Jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Jumlah responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 56% (184 orang). Dari total responden yang ada, 53 responden atau 16% memiliki jenjang pendidikan

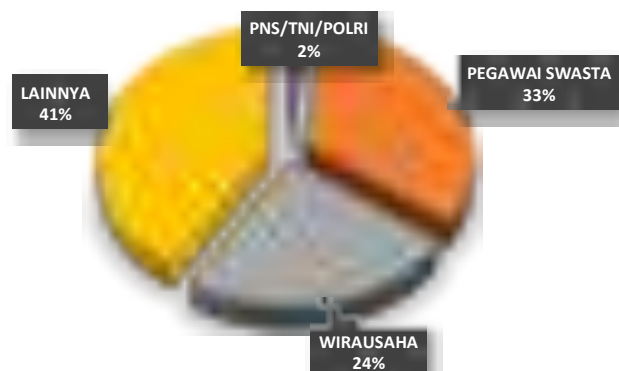
Sekolah Menengah Pertama (SMP). Selanjutnya, untuk responden yang memiliki jenjang pendidikan S1 berjumlah 22% (74 orang) dan yang terakhir jenjang pendidikan responden paling sedikit pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) dengan jumlah 14 orang atau 4%. Responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 19 Jenjang Pendidikan Responden Kecamatan Kota

Berdasarkan pada gambar dan penjelasan diatas, bahwa dilihat dari jenjang pendidikan responden dalam survei ini dianggap memenuhi syarat. Hal tersebut karena hanya terdapat 4% atau 14 orang yang memiliki jenjang pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD). Hal ini dapat mempermudah dan membantu dalam memahami pertanyaan survei terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Kota.

Sedangkan jika dilihat dari pekerjaan, responden pada Kecamatan Kota sangat didominasi oleh kategori pekerjaan lainnya. Adapun secara detail dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 5. 20 Pekerjaan Responden Kecamatan Kota

Berdasarkan pada gambar diatas, terlihat jelas bahwa pekerjaan dengan kategori lainnya sangat mendominasi. Responden dengan pekerjaan lainnya atau responden yang memiliki pekerjaan di luar yang telah ditentukan sebanyak 44% atau 143 orang.

Terpaut jauh pekerjaan tersebut dengan pekerjaan wirausaha yang hanya 13% atau 43 orang. Responden dengan pekerjaan pegawai swasta 35% atau 114 orang. Selanjutnya, untuk responden dengan jumlah pekerjaan paling sedikit yaitu pada pekerjaan pegawai negeri seperti ASN, TNI, dan POLRI yang hanya berjumlah 8% atau 26 orang.

5.3.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Kota pada tahun 2021 berada pada kategori B (**Sangat Baik**). Hal tersebut dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 83,23. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Kota telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat masih kurang maksimal.

Jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Kecamatan Kota mengalami penurunan yang begitu pesat atau signifikan. Sebelumnya, pada tahun 2020 nilai IKM Kecamatan Kota berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai IKM sebesar 90,92. Pada tahun 2021, nilai IKM Kecamatan Kota berada pada kategori B (Baik) dengan nilai IKM sebesar 82,23. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori B (Baik). Adapun perbandingan antara tahun 2020 dengan tahun 2021 dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 21 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kota

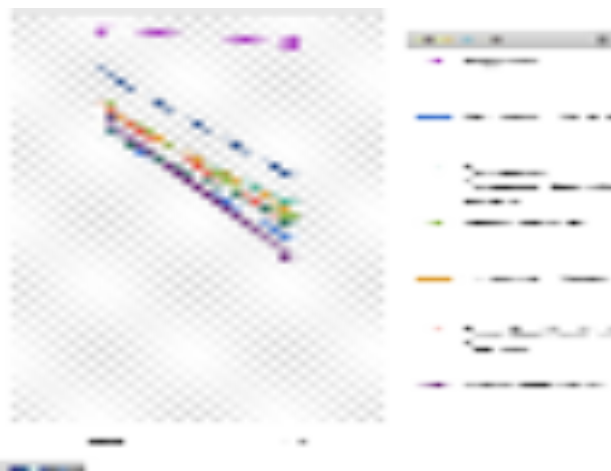
Walaupun demikian, jika dilihat dari indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM pada Kecamatan Kota mengalami penurunan. Namun penurunan tersebut, juga mempengaruhi kategori nilai yang dulunya mendapatkan

kategori A menjadi mendapatkan nilai dengan kategori B. Pada tahun 2020, nilai IKM Kecamatan Kota berada pada kategori nilai B dengan nilai IKM mencapai angka 90,92. Nilai tersebut berbeda 8,69 poin dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



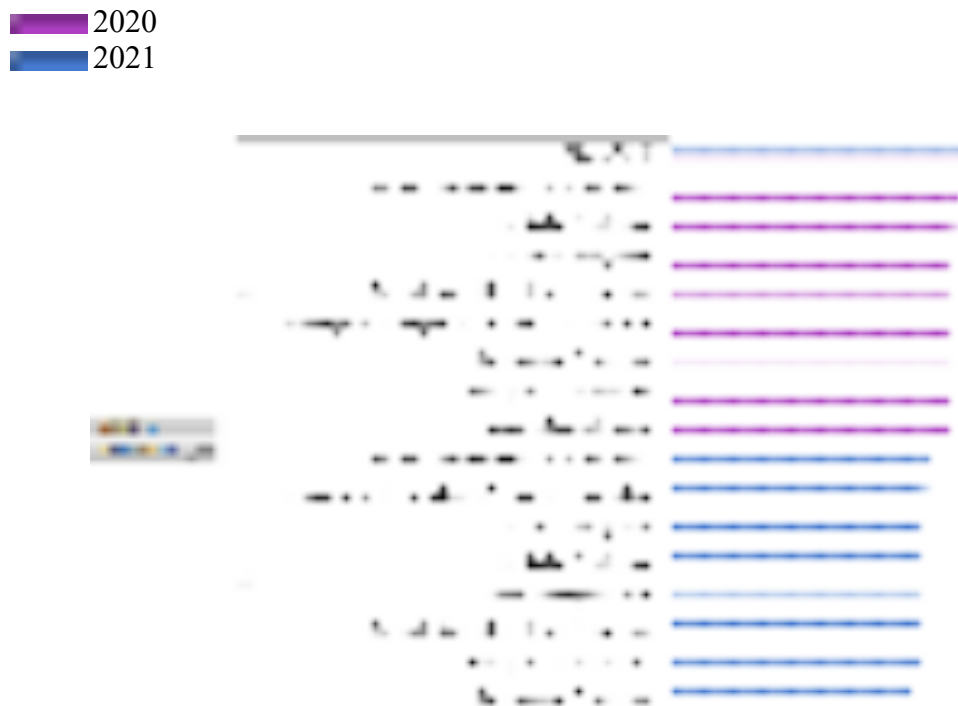
Gambar 5. 22 Perkembangan IKM Kecamatan Kota

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 8 unsur yang berada pada nilai baik atau memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beaeberapa unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, komptensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta produk spesifikasi jenis pelayanan. Dari ke delapan unsur tersebut, unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah yakni 3,11. Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan di Kecamatan Kota. Lebih jelasnya bisa dilihat gambar dibawah ini:



Gambar 5. 23 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Kecamatan Kota

Namun jika dilihat dari gambar diatas, dari segi sarana dan prasarana di Kecamatan Kota perlu mendapatkan perhatian lebih untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari penurunan yang terjadi pada unsur sarana dan prasarana, unsur tersebut mengalami penurunan secara drastis, walaupun secara umum masih dalam kategori B (baik).



Gambar 5. 24 Perbandingan Unsur Pelayanan Kecamatan Kota

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kota.
2. Komponen atau unsur sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana menjadi unsur dengan nilai terendah dan memerlukan perbaikan untuk kedepannya.

5.4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri

5.4.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.

Adapun total sampel pada BPBD Kota Kediri sejumlah 80 responden. Pelayanan yang pernah diterima oleh masyarakat di BPBD antara lain : Pelayanan Satgas Covid-19 yang mana pada setiap Kelurahan di Kota Kediri terdapat Posko PPKM Mikro, Evakuasi Pohon Tumbang, Evakuasi Sarang Tawon, dan Penyemprotan Disinfektan. Berikut adalah persebaran responden pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri:



Gambar 5. 25 Jenis Kelamin Responden BPBD

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yaitu laki-laki. Adapun persentase jumlah responden laki-laki yaitu 78% atau 62 orang. Selanjutnya, untuk responden perempuan berjumlah 22% (18 orang).

Jika dilihat berdasarkan usianya, responden atau pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri sangat didominasi oleh usia dewasa atau rentang usia 31-50 tahun. Hampir separuh responden pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri berada pada rentang usia tersebut. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 26 Rentang Usia Responden BPBD

Berdasarkan pada gambar diatas menunjukkan bahwa persentase responden dengan usia dewasa yaitu rentang 31-50 tahun cenderung mendominasi. Adapun persentase usia pada responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yaitu untuk rentang usia paling mendominasi pada usia dewasa rentang 31-50 tahun, berjumlah 59% atau 47 orang. Usia responden yang banyak kedua yaitu usia muda rentang usia 11-30 tahun dengan jumlah persentase 26% atau 21 orang. Selanjutnya, responden dengan usia terendah yaitu usia tua atau lanjut dengan rentang usia lebih dari 50 tahun. Responden dengan usia tersebut memiliki persentase 15% atau berjumlah 12 orang.

Jika dilihat berdasarkan usia responden, dengan rentang usia tersebut dapat dikatakan bahwa data dan informasi yang didapat valid. Usia tersebut merupakan usia yang dapat mendeskripsikan suatu pelayanan dengan baik. Sekaligus mempermudah dalam pengisian pertanyaan. Selanjutnya, dengan usia responden lebih dari 50 tahun yang paling terendah maka juga dapat menghindari misscommunication.

Selanjutnya, jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, mayoritas responden pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri memiliki jenjang pendidikan yang relatif bagus. Meskipun, mayoritas responden pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) didominasi oleh Sekolah Menengah Atas (SMA). Adapun data mengenai jenjang pendidikan responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 5. 27 Jenjang Pendidikan Responden BPBD

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri paling banyak berasal dari pengguna layanan dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat. Menariknya, responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) tidak ada responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD). Adapun jumlah responden

terbanyak berasal dari jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sejumlah 73% (53 orang). Responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) menempati urutan kedua dengan persentase 15% (12 orang). Sedangkan responden dengan latar belakang jenjang pendidikan Perguruan Tinggi atau S1 menempati posisi ketiga dengan persentase 11% (9 orang) dan selanjutnya untuk S2 berjumlah 1% (1 orang). Untuk responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri tidak ada sama sekali.

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Apalagi untuk di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri, jumlah responden dengan latar Pendidikan perguruan tinggi dapat dikatakan cukup banyak. Bahkan untuk jenjang pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD) tidak ada sama sekali. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survey relatif bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan publik yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, maka jenis pekerjaan relatif bervariasi. Hal itu dapat dilihat dari dominasi pekerjaan lainnya yang terdiri dari banyak pekerjaan yang mendominasi. Perbedaan yang cukup jauh antara pekerjaan dengan kategori lainnya dengan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta, ASN/TNI/POLRI, dan wirausaha. Adapun persentase jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 28 Pekerjaan Responden BPBD

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori lainnya yaitu 73% (59 orang). Jumlah

tersebut jauh berbeda dengan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta yang berjumlah 10 orang (13%). Persentase yang sama halnya dengan responden yang bekerja pada instansi negeri seperti ASN/TNI/POLRI, dengan persentase 13% atau 10 orang. Selanjutnya, untuk jenis pekerjaan responden paling sedikit yaitu wirausaha dengan persentase 1% (1 orang).

5.4.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 89,96. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A atau sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik.

Jika kita lihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut mempengaruhi kategori nilai. Pada tahun 2020, nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri berada pada kategori nilai B dengan nilai IKM 82,93. Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) mengalami kenaikan dengan nilai 89,96. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Adapun perbandingan di antara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 29 Perkembangan IKM BPBD

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri dapat dikatakan mengalami peningkatan yang pesat. Peningkatan tersebut menjadikan perubahan pada kategori nilai dari B (Baik) menjadi A (Sangat Baik). Peningkatan tersebut dipengaruhi pula oleh peningkatan per unsur pelayanan. Berikut untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

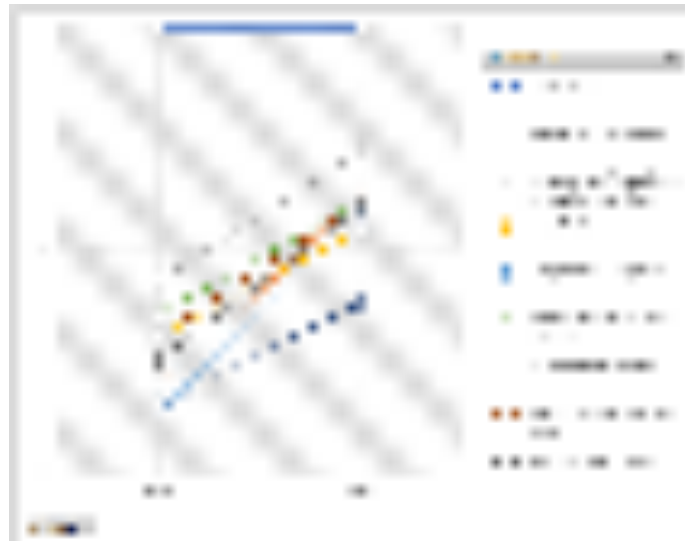


Gambar 5. 30 Kualitas Per Unsur Pelayanan BPBD

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa hampir semua unsur pelayanan mendapatkan nilai dengan kategori A (Sangat Baik). Hanya terdapat 1 unsur saja yang mendapatkan nilai dengan kategori B (Baik) yaitu unsur Sarana dan Prasarana. Meskipun unsur tersebut mengalami peningkatan nilai daripada tahun sebelumnya, namun tetap tidak mempengaruhi kategori nilai pada unsur tersebut. Dari 9 unsur, nilai terendah pada tahun 2021 yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,38 dan berada pada kategori nilai B (Baik).

Hal yang sangat menarik yaitu pada tahun sebelumnya, hampir semua unsur pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri mendapatkan nilai dengan kategori B (Baik) kecuali unsur biaya/tarif. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.

Meskipun masih terdapat 1 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai dengan kategori B (Baik), jika dilihat dari peningkatan yang begitu pesat maka perlu diapresiasi hasil kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun berikut gambar lebih detail mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri :

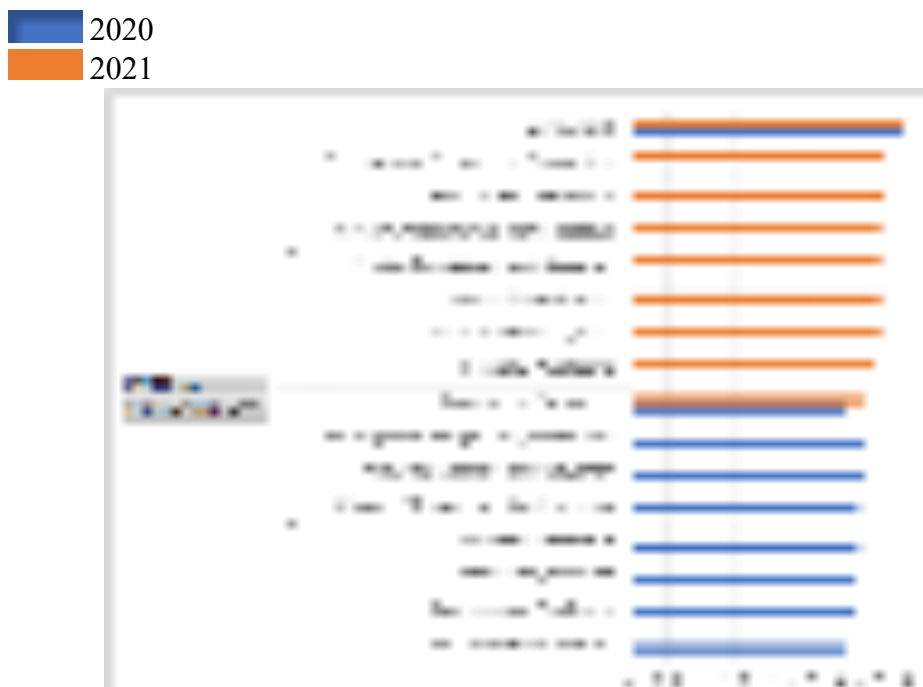


Gambar 5. 31 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan BPBD

Gambar diatas menunjukkan bahwa hampir semua unsur mengalami peningkatan, kecuali biaya/tarif yang stagnan pada nilai sempurna yaitu 4. Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa pada tahun 2021 unsur dengan nilai paling terendah yaitu unsur sarana dan prasarana. Unsur sarana dan prasarana tersebut pada tahun sebelumnya menempati nomor 2 terendah dengan nilai 3,15 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Meskipun mengalami peningkatan nilai pada unsur sarana dan prasarana, namun tidak mempengaruhi kategori nilai tersebut. Selanjutnya, beberapa unsur yang mengalami peningkatan dan mengalami perubahan kategori nilai dari B (Baik) menjadi A (Sangat Baik) antara lain : persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pada unsur persyaratan pelayanan pada tahun sebelumnya, mendapatkan nilai 3,14 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021, unsur tersebut mendapatkan nilai 3,60 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Selanjutnya, pada unsur kompetensi pelaksana pada tahun 2020 mendapat nilai 3,19 dan pada tahun

2021 mendapat nilai 3,62. Untuk unsur waktu penyelesaian pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,25 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,6. Pada tahun sebelumnya, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,30 dan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,55. Selanjutnya, untuk unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pada tahun sebelumnya mendapat nilai 3,30 dan peningkatan terjadi pada tahun 2021 menjadi 3,61. Untuk unsur produk spesifikasi jenis layanan pada tahun 2020 mendapat nilai 3,35 dan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,61. Terakhir, untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,43 dan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,72. Adapun peningkatan tersebut secara lebih detail dan jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 32 Perbandingan Unsur Pelayanan BPBD

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut :

1. Terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri dari sebelumnya berada pada kategori nilai interval konversi B (Baik) menjadi A (Sangat Baik)
2. Hampir semua unsur mengalami peningkatan, hanya 1 unsur yang stagnan yaitu unsur biaya/unsur.
3. Meskipun semua unsur mengalami peningkatan, namun masih terdapat 1 unsur yang memiliki nilai dengan kategori B (Baik) yaitu unsur sarana dan prasarana.

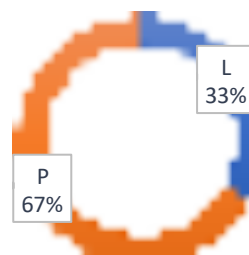
5.4.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan adalah untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri lebih berkaitan dengan sarana dan prasarana. Sejalan dengan nilai unsur sarana dan prasarana yaitu dalam kategori nilai B (Baik). Persepsi masyarakat tersebut mengenai tempat parkir yang berada di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) kurang tertata dengan rapi.

5.5. Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD)

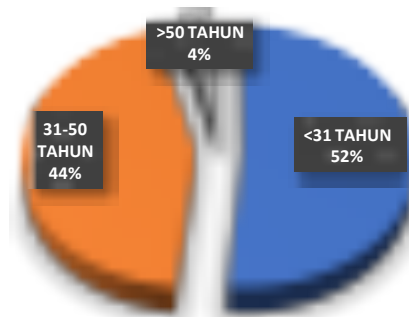
5.5.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) merupakan masyarakat pengguna layanan di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD). Total sampel pada BPPKAD sejumlah 341 responden. Sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan pembayaran pajak bangunan, restoran, hiburan, hotel, BHTB, reklame, Mutasi utuh SPPT, keberatan SPPT, pembetulan SPPT, pembatalan SPPT, dll. Adapun sebaran respondennya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



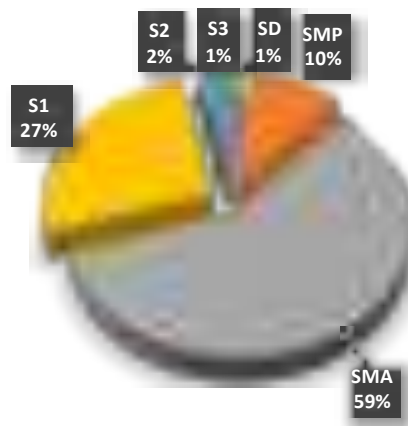
Gambar 5. 33 Jenis Kelamin Responden BPPKAD

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin relatif merata. Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah responden laki-laki. Responden berjumlah 148 orang. Sedangkan, jumlah responden perempuan berjumlah 193 orang. Hal ini berarti bahwa jumlah keseluruhan responden yang menerima layanan di BPPKAD berjumlah 341 orang. Lebih jelasnya bisa lihat gambar di bawah ini:



Gambar 5. 34 Rentang Usia Responden BPPKAD

Jika dilihat dari rentan usianya, sebagian besar responden merupakan masyarakat produktif dan aktif. Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan di BPPKAD paling banyak berasal dari rentang usia 31-50 tahun sejumlah 36% (122 orang). Untuk responden dari golongan pengguna layanan pada usia muda 11-30 tahun sebanyak 30% (104 orang). Pengguna layanan pada rentang usia lanjut diatas 50 tahun sebesar 34% (115 orang). bisa diliat dari rentan usia yang paling banyak yaitu usia dewasa berarti data yang akan diberikan akan lebih akurat dan rieliabel.

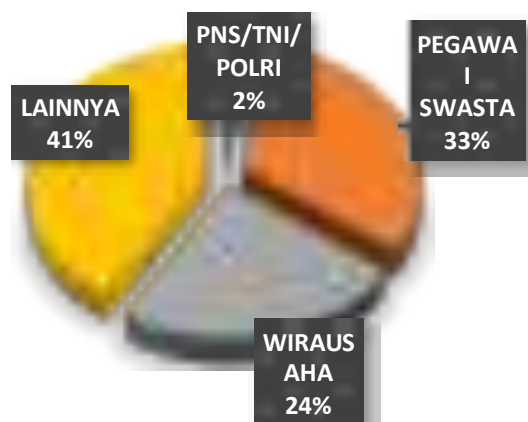


Gambar 5. 35 Jenjang Pendidikan Responden BPPKAD

Selain itu, jika dilihat dari jenjang pendidikannya, mayoritas responden juga memiliki tingkat Pendidikan relative bagus. Walaupun lebih dari separo responden memiliki jenjang Pendidikan SMA yaitu dengan jumlah responden 155 orang (45%), namun 37% (127 orang) dari total responden memiliki Pendidikan pada jenjang Pendidikan tinggi. Bahkan 3 orang diantaranya memiliki Pendidikan setingkat

magister/S2. Sedangkan responden dengan tingkat Pendidikan sekolah dasar hanya sebesar 4% saja (14 orang). Dan responden yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama yaitu 12% (42 orang)

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam survei ini sangat reliabel. Semakin tinggi tingkat Pendidikan, maka semakin tinggi pula pemahamannya terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, semakin tinggi tingkat Pendidikan juga semakin tinggi juga kemampuan untuk merasakan dan mengekspresikan hasil pelayanan yang diterimanya. Dengan adanya responden yang pendidikan hal itu sangat mempengaruhi pekerjaan mereka yang mayoritas sebagai pengusaha, bisa dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 5. 36 Pekerjaan Responden BPPKAD

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori wirausaha yaitu 39% (132 orang). Responden dengan pekerjaan lainnya sebesar 32% (110 orang). Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 19% (64 orang). Pengguna layanan di BPPKAD berlatar belakang pekerjaan PNS hanya 10 % (35 orang)

5.5.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di BPPKAD pada tahun 2021 berada pada kategori Sangat Baik (A). Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,33. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31- 100 dengan kategori nilai A atau Sangat Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan public yang telah diselenggarakan oleh pemerintah BPPKAD telah memenuhi standar pelayanan yang sangat baik dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga

mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



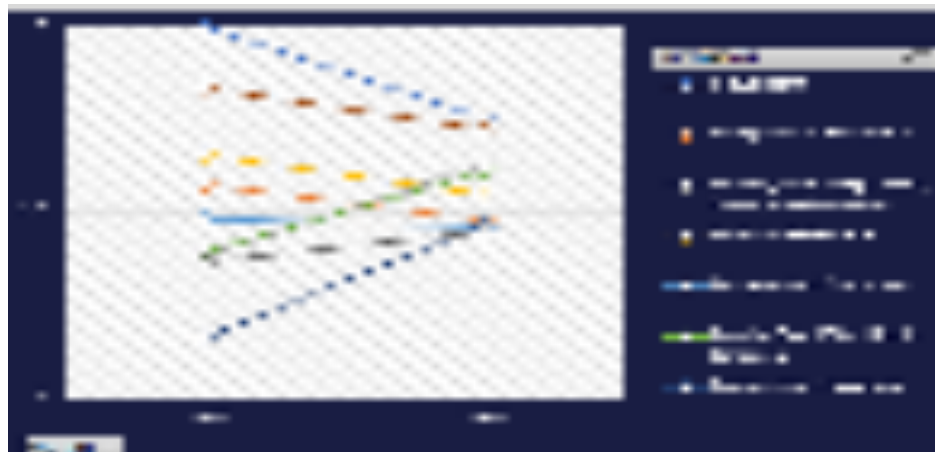
Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 5 unsur yang berada pada nilai Sangat Baik dan 4 unsur mendapatkan nilai baik (B) atau masih memerlukan treatment untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: Kompetensi Pelaksana, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, persyaratan pelayanan, produk spesifikasi dan jenis layanan, sarana dan prasarana, serta waktu penyelesaian. Dari kelima unsur tersebut, 4 unsur merupakan unsur dengan nilai terendah dan memiliki nilai yang sama dengan nilai 3,4. Adapun keempat unsur tersebut yaitu: kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, persyaratan pelayanan.

Di samping itu, jika kita lihat kembali indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di BPPKAD mengalami peningkatan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan public. Pada tahun 2020, nilai IKM BPPKAD berada pada kategori nilai B atau baik dengan nilai IKM 87,5. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61- 88,30 dengan kategori nilai B (sangat baik/memuaskan). Sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai A (Sangat Baik) dengan nilai IKM 88,3 Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 37 Perkembangan IKM BPPKAD

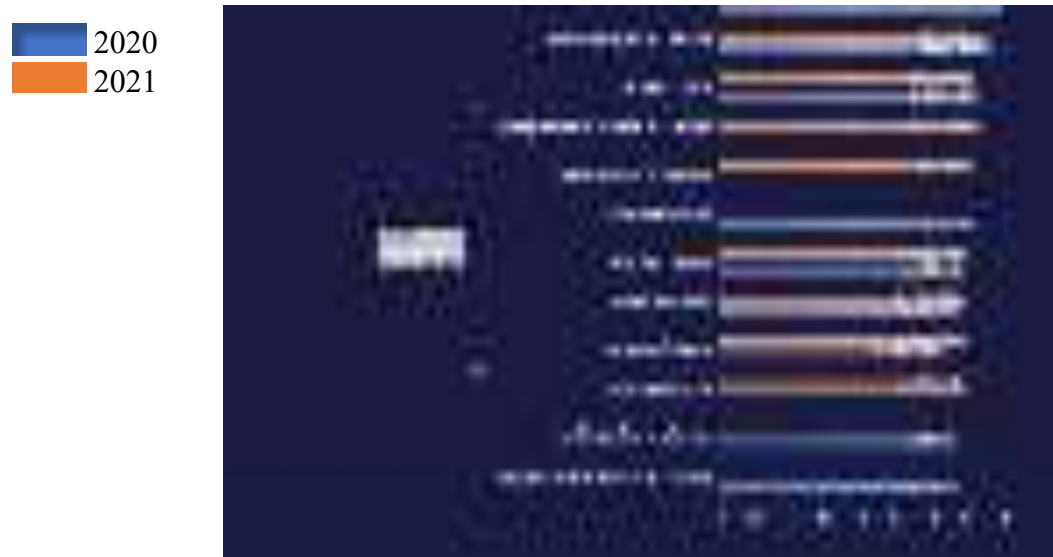
Jika kita melihat lebih detail pencapaian kepuasan pada setiap unsurnya, peningkatan kualitas pelayanan public diakibatkan oleh peningkatan di sebagian besar unsur pelayanan. Terdapat 4 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: sarana dan prasarana, waktu pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta kompetensi pelaksana. hal ini berarti BPPKAD mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat meskipun bisa dibilang masih banyak yang harus di perbaiki karena dirasa masih belum maksima. Lebih jelasnya bisa lihat gambar di bawah ini:



Gambar 5. 38 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan BPPKAD

Walaupun demikian, peningkatan tersebut tidak mampu mempengaruhi kategori nilainya dari baik (B) menjadi sangat baik (A). unsur tersebut adalah unsur produk spesifikasi jenis layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dan

ada satu unsur yang mengalami penurunan yaitu unsur kompetensi pelaksana. Perubahan masing-masing unsur dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 39 Perbandingan Unsur Pelayanan BPPKAD

Berdasarkan deskripsi di atas kita dapat menarik benang merahnya, diantaranya:

1. Terjadi peningkatan kualitas pelayanan public di BPPKAD dari Baik (B) dengan nilai IKM 87,59 menjadi Sangat Baik (A) dengan nilai IKM 88,33
2. Peningkatan tersebut terjadi dikarenakan peningkatan nilai di beberapa unsur tidak sebanding dengan penurunan yang terjadi di 5 unsur, yaitu: sarana dan prasarana, waktu pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta kompetensi pelaksana.
3. Walaupun terjadi peningkatan kualitas, namun kenaikan itu dirasa masih kurang maksimal karena masih ada unsur yang mengalami penurunan

5.5.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada BPPKAD yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
Persyaratan pelayanan telah baik tertulis secara rinci melalui saluran komunikasi yang ada seperti website, FB, Instagram.

2. Perilaku Pelaksana
Perilaku petugas agar lebih sopan dan ramah.
3. Sarana dan Prasarana
Parkiran kurang nyaman, kelengkapan teknologi informasi untuk mendukung permasalahan.

Berdasarkan unsur kelemahan yang paling mendapatkan penilaian kurang dari masyarakat pada unsur sarana-prasarana, perilaku pelaksana, serta persyaratan pelayanan bukan berarti bahwa unsur-unsur lainnya tidak mendapatkan perhatian namun unsur-unsur lainnya yang ada di BPPKAD.

5.6. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

5.6.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan merupakan masyarakat pengguna layanan yang berkunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Beberapa pelayanan yang telah diterima oleh responden diantaranya: Peminjaman buku di perpustakaan, Perpustakaan keliling, fasilitas wifi, dan Layanan arsip. Total sampel pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yakni sejumlah 217 responden. Adapun persebarannya menurut jenis kelamin dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 40 Jenis Kelamin Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh kaum perempuan. Adapun jumlah responden pada kaum perempuan yakni sejumlah 55% (119 orang) dari total sampel. Sedangkan jumlah responden pada kaum laki-laki berjumlah 45% (98 orang) dari total sampel. Adapun hal yang berbeda terlihat pada jumlah responden berdasarkan usia. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini.



Gambar 5. 41 Rentang Usia Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Pengguna layanan terbanyak pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan adalah masyarakat pada rentang usia produktif / aktif atau usia kurang dari 31 tahun. Hampir semua sampel diisi oleh masyarakat pada rentang usia tersebut. Adapun jumlah responden pada usia kurang dari 31 tahun yakni sejumlah 99% (215 orang). Sedangkan responden pada rentang usia dewasa / usia 31-50 tahun hanya sejumlah 1% saja yakni 2 orang. Dalam hal ini , tidak ada sama sekali responden dengan usia lebih dari 50 tahun.

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam surevey ini reliabel. Hal itu dikarenakan oleh sebagian kecil saja responden yang berada pada golongan usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang masih tergolong produktif dan aktif yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survey.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengeherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan sekolah menengah. Bahkan beberapa responden memiliki jenjang pendidikan tinggi. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 42 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden pada jenjang pendidikan SMA yakni mencapai 62% (135 orang). Sedangkan responden pada jenjang Sarjana/S1 berjumlah 26% (56 orang), dan responden pada jenjang Magister/S2 berjumlah 1% (2 orang). Responden pada jenjang pendidikan SMP berjumlah 11% (23 orang). Sedangkan responden pada jenjang pendidikan sekolah dasar sejumlah 1%.

Dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa respondennyang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebagaian besar responden memiliki jenjang pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen surveyrelatif bagus.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan kategori lainnya sangat mendominasi. Hal tersebut akan lebih jelas apabila melihat gambar dibawah ini.



Gambar 5. 43 Pekerjaan Responden Dinas Kearsipan dan Perrpustakaan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak yakni pada kategori lainnya sejumlah 78% (170 orang). Sedangkan pada kategori pegawai swasta sejumlah 15% (32 orang). Kemudian, responden dengan pekerjaan wirausaha sejumlah 6% (13 orang). Adapun hanya sebagian kecil saja responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI yakni sejumlah 1% (2 orang).

5.6.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan berada pada kategori nilai **B (Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat

yang berada pada nilai 84,38. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Meskipun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan pada sebagian besar unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mencapai pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 44 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, hanya ada 1 unsur yang mendapatkan nilai A, unsur tersebut yakni biaya/tarif. Sedangkan kedelapan unsur lainnya masih mendapatkan nilai B/Baik. Unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan. Dari kedelapan unsur tersebut, sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah yakni 3,21. Capaian tersebut sangat mengejutkan, karena pada tahun sebelumnya unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terbaik keenam dimana unsur penanganan pengaduan saran dan masukan memiliki nilai terendah.

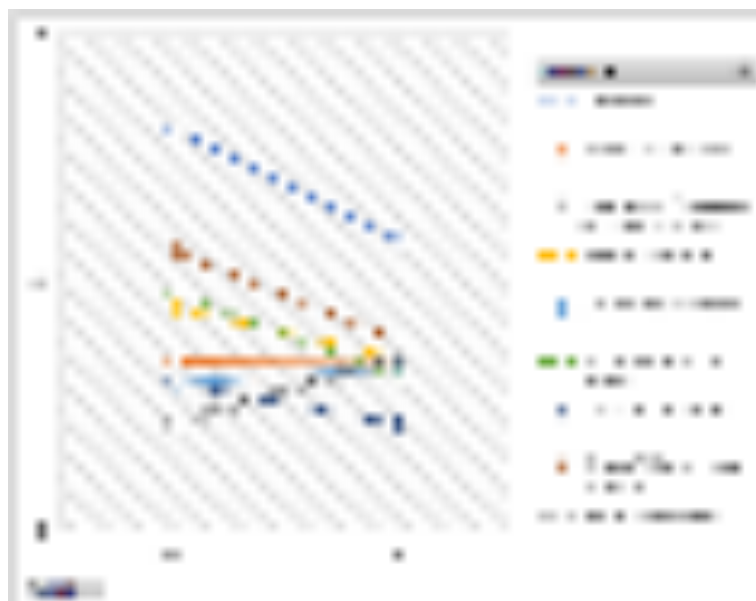
Walaupun demikian, jika kita lihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mengalami penurunan. Namun penurunan tersebut tidak mempengaruhi nilai yang berada pada

kategori baik. Pada tahun 2020, nilai IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan berada pada kategori B (Baik) dengan nilai IKM 84,38. Nilai tersebut hanya berbeda 1,21 poin dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori memuaskan. Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 45 Perkembangan IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

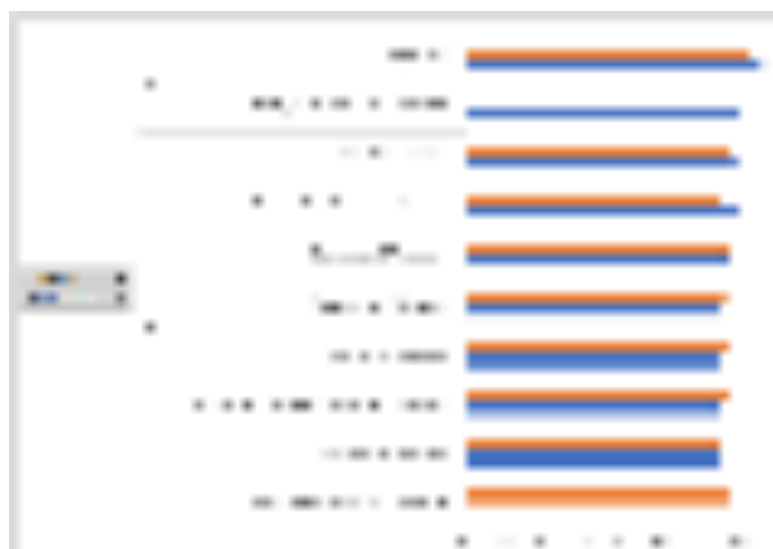
Penjelasan sebelumnya, menjelaskan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja negatif dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Adapun terjadi penurunan pada 5 unsur pelayanan yakni diantaranya: biaya/tarif, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5. 46 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Namun jika dilihat pada gambar diatas keberadaan pada sumber daya manusia membutuhkan perhatian untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari penurunan 2 unsur yakni kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Selain itu, perhatian juga perlu ditujukan pada capaian unsur biaya/tarif. Unsur tersebut juga mengalami penurunan walaupun tidak merubah kategori nilai yang masih berada pada kategori A (sangat baik).

Adapun dari kelima unsur yang mengalami penurunan yakni diantaranya: Biaya/tarif, Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan sarana dan prasarana. Pada tahun sebelumnya, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,80 dan berada pada kategori A. Sedangkan pada tahun 2021, unsur tersebut mendapatkan nilai 3,58 tetapi tetap berada pada kategori nilai A. selanjutnya pada unsur kompetensi pelaksana, pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,343. Sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,345 dengan kategori B. selanjutnya pada unsur perilaku pelaksana, pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,45. Sedangkan pada tahun 2021, mendapatkan nilai 3,35. Selanjutnya pada spesifikasi jenis pelayanan, pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,48. kemudian, pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,30. Dan yang terakhir yakni unsur sarana dan prasarana, pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,30. sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,21. Pada tahun 2020, hanya terdapat 2 unsur dengan nilai A sedangkan 7 lainnya mendapatkan nilai B. Sedangkan pada tahun 2021, hanya terdapat 1 unsur saja yang mendapatkan nilai A sedangkan kedelapan lainnya mendapatkan nilai B. Keduanya sama-sama tidak memiliki nilai C. hal tersebut akan lebih jelas apabila melihat gambar dibawah ini.



Gambar 5. 47 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Bedasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Telah terjadi penurunan kualitas pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kediri, tetapi penurunan kualitas tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai pada tahun sebelumnya yakni berada pada nilai B (Baik).
2. Penurunan tersebut diakibatkan oleh 5 unsur diantaranya: Biaya/tarif, Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan sarana dan prasarana.
3. Komponen sumber daya manusia menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan khususnya pada unsur Kompetensi pelaksana dan Perilaku pelaksana.

5.6.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yaitu sebagai berikut:

Pada unsur persyaratan pelayanan, keluhan masyarakat adalah terkait dengan akses peminjaman buku. Jadi, pada sistem milik perpustakaan, dirasa persyaratan yang tertulis masih kurang jelas. Sehingga masyarakat dibuat bingung olehnya. Sedangkan pada unsur waktu penyelesaian, menurut masyarakat jam buka pelayanan pada perpustakaan dirasa terlalu singkat, dan sebaiknya jam buka pelayanan lebih diperpanjang lagi.

Sedangkan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, menurut masyarakat buku yang berada di perpustakaan kota kurang memadai atau tidak lengkap. Sebaiknya, pihak perpustakaan juga memperbanyak buku non akademik dan buku bernuansa keagamaan. Adapun terkait dengan jumlah kunjung, dirasa masyarakat masih sepi, sebaiknya pihak perpustakaan kota membuat acara yang menarik untuk menarik perhatian pengunjung.

Adapun pada unsur kompetensi pelaksana, menurut masyarakat petugas yang berada di perpustakaan kota kurang gerak cepat dalam hal pelayanan. Sedangkan pada unsur perilaku pelaksana sangat menjadi sorotan masyarakat. Adapun kelemahan pada unit ini berada pada perilaku petugas perpustakaan yang dirasa tidak mencerminkan

sebagai petugas perpustakaan. Petugas dirasa terkadang mengganggu ketenangan pengunjung. Petugas perpustakaan membuat suasana menjadi tidak kondusif.

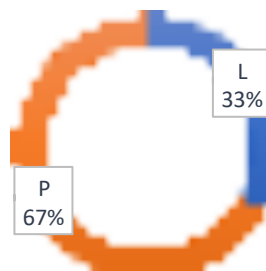
Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana, menurut masyarakat bangunan pada perpustakaan kota terkesan kuno. Adapun pada penataan rak buku masih terkesan tidak rapi dimata msyarakat. Sedangkan pada fasilitas wifi dirasa kurang berfungsi secara maksimal. Keluhan pada sarpras lainnya ialah minimnya ketersediaan lahan parkir pada perpustakaan kota, serta dekorasi ruangan sebaiknya dirubah agar tidak terkesan monoton. Adapun pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan , mendapati keluhan dari masyarakat yakni kecepatan waktu dalam menangani pengaduan pengunjung.

Berdasarkan unsur kelemahan, yang paling mendapatkan nilai kurang dari masyarakat yaitu unsur perilaku pelaksana. Hal tersebut perlu diperhatikan dan diperbaiki agar pengguna layanan yang berkunjung di Perpustakaan Kota akan merasa nyaman ketika menggunakan layanan di Perpustakaan Kota.

5.7. Dinas Kesehatan

5.7.1. Profil Responden

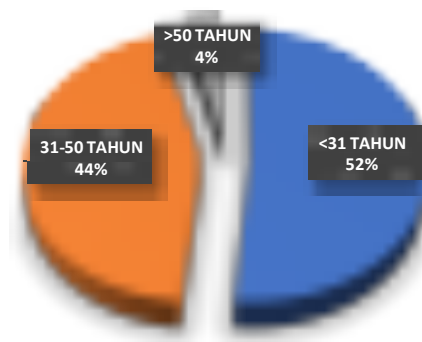
Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan merupakan pengguna layanan yang berkunjung ke Dinas Kesehatan. Adapun beberapa pelayanan yang diterima oleh responden sebagai berikut : Jamkesda, PIRT, SIP, SIK, Vaksin. Total sampel pada Dinas Kesehatan yakni sebanyak 97 orang. Data tersebut dijabarkan sebagai berikut :



Gambar 5. 48 Jenis Kelamin Responden Dinas Kesehatan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden. berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan. Responden lak-laki berjumlah 32 orang (33%). Sedangkan responden perempuan berjumlah 65 orang (67%). Hal ini dapat dikatakan bahwa perbedaan antara responden laki-laki dengan perempuan hanya berbeda 32 orang.

Adapun hal yang berbeda terlihat pada persebaran responden berdasarkan usia. pengguna layanan terbanyak di Dinas Kesehatan paling banyak adalah pada rentang usia muda atau sekitar 11-30 tahun. Adapun pernyataan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 49 Rentang Usia Responden Dinas Kesehatan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa responden dari Dinas Kesehatan didominasi oleh responden dengan rentang usia dewasa atau usia 11-30 tahun dengan jumlah persentase 51% (50 orang). Sedangkan responden dengan rentang dewasa dengan rentan usia 31-50 tahun menempati urutan terbanyak kedua, yaitu dengan jumlah persentase 44% (43 orang). Adapun jumlah responden pada golongan usia lanjut usia atau usia lebih dari 50 tahun sejumlah 25% (24 orang).

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan usia muda. Dan terbanyak kedua yaitu usia produktif/dewasa yaitu dengan rentan usia 31-50 tahun. Adapun terdapat kemungkinan responden pada usia tersebut mampu dalam merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga data yang diberikan bisa terbilang reliabel

Adapun jenjang pendidikan yang dimiliki oleh responden pengguna layanan di Dinas Kesehatan relatif bagus. Hal ini dikarenakan responden pada yang memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Dasar hanya sebagian kecil saja. Adapun persebarannya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.

S1
27%

S2
2%

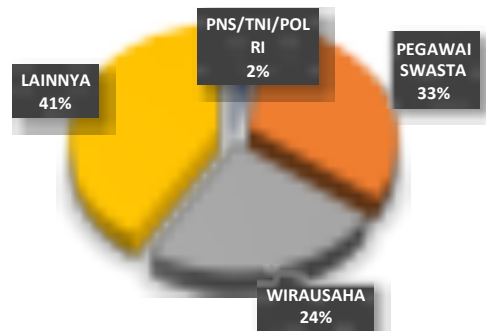
S3
1%

Gambar 5. 50 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kesehatan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa responden pada Dinas Kesehatan paling banyak didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jumlah persentase mencapai 59% (57 orang). Sedangkan pada jenjang perguruan tinggi tingkat Sarjana/S1 sejumlah 27% (26 orang). Menariknya responden di Dinas Kesehatan ini ada yang berpendidikan pascasarjana (S2/S3) ada sejumlah 3% (3 Orang). Sedangkan jumlah responden yang memiliki jenjang pendidikan SMP/ sederajat yakni sejumlah 10% (10 orang). Terakhir ialah responden dengan latar belakang pendidikan di jenjang sekolah dasar (SD) yakni sejumlah 1% (1 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal itu dikarenakan hanya sebagian kecil saja masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan setingkat Sekolah Dasar. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang bagus, sehingga dirasa mampu dalam memahami dokumen survei.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan kategori pekerjaan lainnya masih sangat mendominasi. Separuh lebih responden memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya. Hal ini dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 51 Pekerjaan Responden Dinas Kesehatan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak didominasi oleh kategori lainnya yakni sejumlah 41% (40 orang). Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori pegawai swasta berjumlah 32 orang (33%) dan wirausaha memiliki jumlah yaitu sebanyak 24% (23 orang). Adapun responden yang memiliki profesi PNS/TNI/POLRI hanya sejumlah 2% (2 orang).

5.7.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Kesehatan pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 81,17. Nilai tersebut berada atau tergolong dalam kategori interval konversi 76,61-88.30 dengan kategori nilai B atau Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Untuk dapat mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 52 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur layanan , terdapat 8 unsur layanan yang mendapatkan nilai di kategori baik (B) diantaranya : sistem mekanisme prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan, persyaratan pelayanan. Sedangkan terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai A (sangat baik). Unsur tersebut yakni Biaya/tarif yang merupakan unsur dengan nilai tertinggi dengan nilai 3,99.

Jika kita lihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat sebelumnya, nilai IKM di Dinas Kesehatan mengalami penurunan. Pada tahun 2020, nilai IKM berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai IKM 89,93. Nilai tersebut hanya berbeda 7,76 poin dengan capaian tahun ini. Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



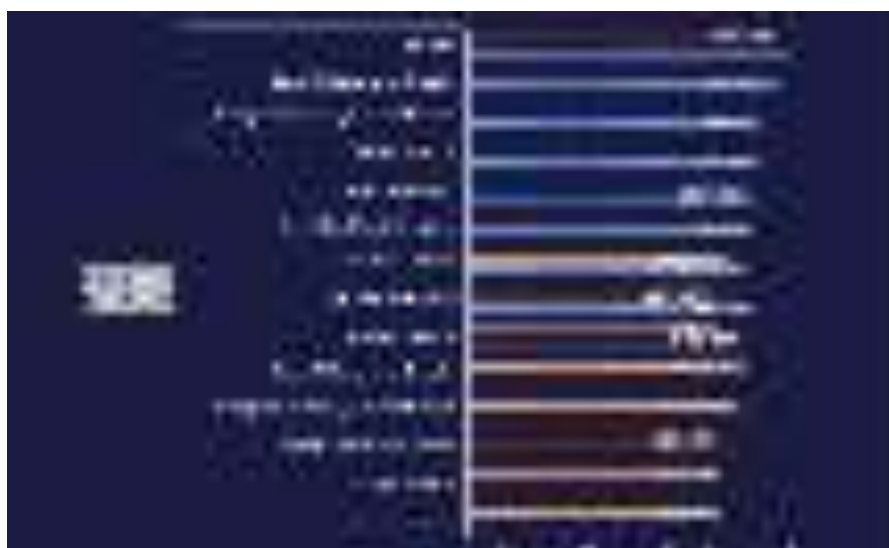
Gambar 5. 53 Perkembangan IKM Dinas Kesehatan

Penjelasan sebelumnya, menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja negatif dari Pemerintah Dinas Kesehatan. Upaya perbaikan harus terus dilakukan guna mencapai pelayanan prima. Terjadi penurunan signifikan pada 8 unsur. Lebih jelasnya bisa liat gambar dibawah ini:



Gambar 5. 54 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

Namun jika dilihat dari gambar diatas, terdapat beberapa penurunan unsur, diantaranya: sistem mekanisme prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan, persyaratan pelayanan.



Gambar 5. 55 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

Berdasarkan deskripsi diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi penuruna Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kesehatan.
2. Terdapat 1 unsur yang berada pada nilai kategori sangat baik baik (A) yakni unsur biaya/tarif.

5.7.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Kediri. Adapun persepsi tersebut sebagai berikut :

1. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Lebih dipermudah pelayanannya agar masyarakat tidak kebingungan, Pelayanannya terlalu rumit.

2. Perilaku Pelaksana

Masih ditemukan petugas yang kurang ramah dan tidak sopan dalam melayani masyarakat.

5.8. Dinas Pendidikan

5.8.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan merupakan masyarakat yang berkunjung pada Dinas Pendidikan. Beberapa pelayanan yang telah diterima oleh responden sebagai pengguna layanan diantaranya yakni: Bantuan Sosial Pendidikan, Cuti, Izin Pelayanan PAUD, Izin Pelayanan DIKMAS, Izin Kegiatan Webinar, Legalisir Ijazah, Suara Warga (Surga), Hibah Mahdin, BKK, BPPDGS. Total sampel pada Dinas Pendidikan yakni sejumlah 205 responden. Adapun data persebarannya dapat dilihat sebagai gambar berikut ini.



Gambar 5. 56 Jenis Kelamin Responden Dinas Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh kaum perempuan. Adapun jumlah dari responden pada kaum perempuan yakni sejumlah 64% (132 orang) dari total sampel.

Sedangkan jumlah responden dari kaum laki-laki yakni sejumlah 73% (36 orang) dari total sampel.

Hal yang berbeda terlihat berdasarkan jumlah responden berdasarkan usia. Pengguna layanan terbanyak dari Dinas Pendidikan yakni pada rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun. Adapun gambaran datanya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 57 Rentang Usia Responden Dinas Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak pada Dinas Pendidikan hampir separuh lebih berada pada rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun dengan jumlah 86% (176 orang) dari total sampel. Sedangkan pada usia dewasa atau usia 31-50 tahun berjumlah 13,6% (28 orang) dari total sampel. Adapun hanya 0,4% (1 orang) saja responden yang berasal dari usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survei ini reliabel. Hal itu karena hanya sebagian kecil responden saja yang berada pada usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Bahkan, beberapa reponden juga memiliki rentang Pendidikan perguruan tinggi. Dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan, tidak terdapat responden dengan jenjang pendidikan ditingkat SMP dan Sekolah Dasar. Adapun persebarannya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 58 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas , dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dipenuhi oleh responden dengan jenjang pendidikan SMA dan Sarjana/S1. Adapun jumlah responden terbanyak pada Dinas Pendidikan yakni berada pada responden dengan jenajng pendidikan SMA dengan jumlah 74% (152 orang). Sedangkan pada tingkat Sarjana/S1 yakni sejumlah 26% (53 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan public. Hal itu karena tidak ada responden yang berada pada jenjang pendidikan baik SD maupun SMP. Adapun responden dari Dinas Pendidikan sebagian besar memiliki tingkat atau jenjang pendidikan yang relatif bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan public yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan pekerjaan selain pegawai dan wirausaha masih mendominasi. Hampir sebagian besar responden memiliki pekerjaan tersebut. Hal ini dapat dilihat melalui gambar tersebut:



Gambar 5. 59 Pekerjaan Responden Dinas Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan paling banyak berada pada kategori lainnya yakni sejumlah 78% (160 orang). Sedangkan responden dengan pekerjaan pegawai swasta yakni sejumlah 17% (35 orang). Adapun responden yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/POLRI sejumlah 5% (10 orang).

5.8.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Pendidikan pada tahun 2021 berada pada kategori nilai **A (Sangat Baik)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,52. Nilai tersebut telah menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai **A (Sangat Baik)**. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Pendidikan telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 60 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan

Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 5 unsur yang berada pada nilai baik atau masih memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan,

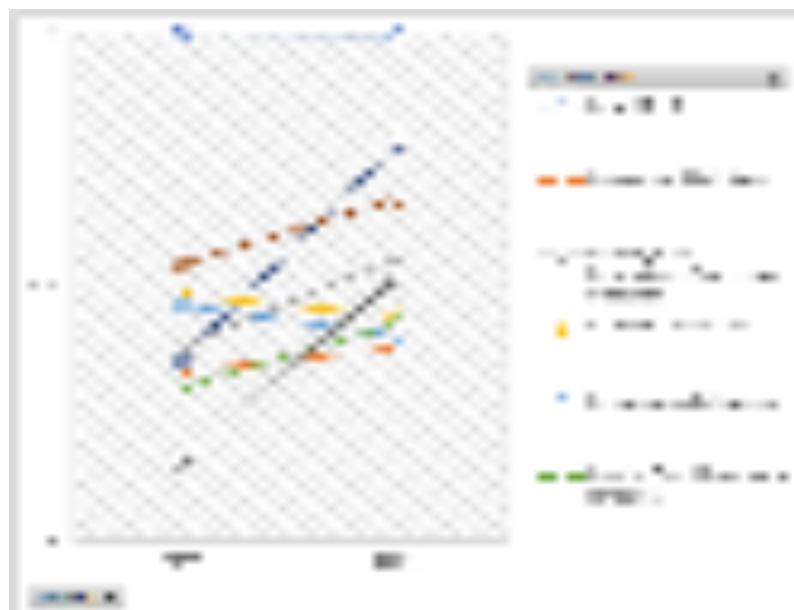
komptensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Dari kelima unsur tersebut. Dari kelima unsur tersebut, unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur dengan nilai terendah dengan nilai 3,38.

Walaupun demikian, jika kita lihat dari indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Dinas Pendidikan mengalami peningkatan. Namun, peningkatan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai yang masih berada pada gategori baik. pada tahun 2020, nilai IKM Dinas Pendidikan berada pada kategori nilai B/Baik dengan nilai 85,30. Nilai tersebut selisih 3,22 dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Pendidikan berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 61 Perkembangan IKM Dinas Pendidikan

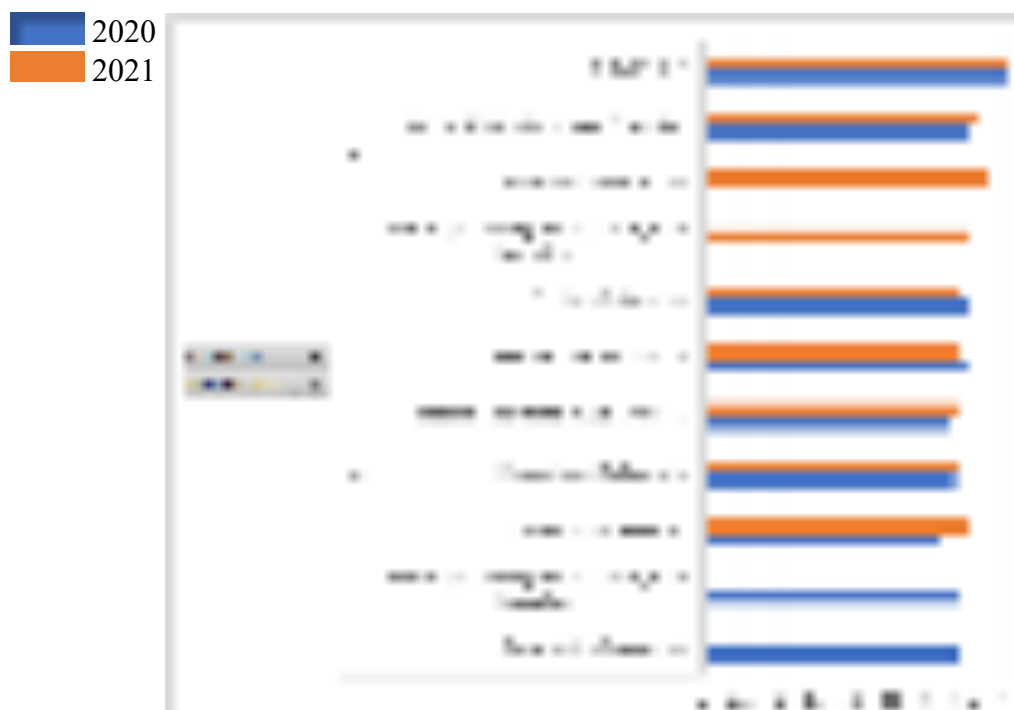
Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah Dinas Pendidikan. Upaya perbaikan telah dilakukan oleh Pemerintah Dinas Pendidikan telah secara umum meningkatkan nilai kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan. Terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada 2 unsur, yaitu diantaranya: waktu penyelesaian, sarana dan prasarana.



Gambar 5. 62 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan

Namun jika dilihat pada gambar diatas, unsur persyaratan pelayanan dan perilaku pelaksana perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari penurunan yang terjadi pada 4 komponen yaitu: perilaku pelaksana dan persyaratan pelayanan. Bahkan untuk unsur persyaratan pelayanan mndapatkan nilai terendah pada tahun ini dibandingkan unsur lainnya. Sedangkan untuk unsur perilaku pelaksana, walaupun terjadi penurunan namun tidak merubah kualitas pelayanan yang masih pada kategori Baik (B). Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik.

Sebagai gambaran penanganan masalah pada unsur waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Bahkan peningkatan unsur sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya pada kategori B(Baik) meningkat menjadi A (Sangat Baik). Peningkatan tersebut juga terlihat pada unsur waktu penyelesaian, walaupun mengalami peningkatan pada capaian angka, tetapi kategori nilainya tetap berada pada kategori nilai B (Baik). pada tahun 2020 hanya terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai A, dan 7 unsur yang mendapatkan nilai B. Sedangkan pada tahun 2021, terdapat 4 unsur yang berada pada nilai A dan 5 unsur yang mendapatkan nilai B. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 63 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Telah terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan yang pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai pada kategori B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).
2. Perbaikan di beberapa unsur yakni diantaranya: sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.
3. Adapun unsur yang menjadi perhatian untuk dilakukan upaya perbaikan khususnya pada unsur persyaratan pelayanan dan perilaku pelaksana.

5.8.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan yaitu:

Pada unsur persyaratan pelayanan, terdapat keluhan yang datang dari responden yakni terkait penulisan persyaratan. Adapun penulisan pada persyaratan baik administrasi maupun teknis sebaiknya dituliskan secara rinci.

Pada unsur sistem mekanisme dan prosedur , pada unsur tersebut terdapat keluhan dari masyarakat terakit dengan ketidaksesuaian dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Misalnya pada PMB.

Pada unsur kompetensi pelaksana, perlu adanya peningkatan pada tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pelaksana atau petugas Dinas Pendidikan.

5.9. Dinas Perhubungan

5.9.1 Profil Responden

Responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Kota Kediri. Total sampel pada Dinas Perhubungan Kota Kediri berjumlah 269 responden. Pada Survey Kepuasan Masyarakat ini pelayanan yang diterima oleh responden yaitu Pelayanan Uji KIR. Adapun semua responden adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki. Berikut data mengenai responden pada Dinas Perhubungan Kota Kediri dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 64 Jenis Kelamin Responden Dinas Perhubungan

Gambar diatas menunjukkan bahwa responden di Dinas Perhubungan Kota Kediri semua berjenis kelamin laki-laki dan tidak ada responden perempuan. Namun jika dilihat berdasarkan usianya, usia responden di Dinas Perhubungan Kota Kediri sangat bervariasi. Meskipun dapat dikatakan cukup merata antara usia muda, usia dewasa, dan usia lanjut atau tua namun responden di Dinas Perhubungan Kota Kediri didominasi oleh usia dewasa atau rentang usia 31-50 tahun. Adapun gambar berikut untuk lebih jelasnya mengenai usia responden di Dinas Perhubungan Kota Kediri:



Gambar 5. 65 Rentang Usia Responden Dinas Perhubungan

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa usia dewasa dengan rentang 31-50 tahun sangat mendominasi, lebih dari separuh responden berusia dewasa atau rentang 31-50 tahun. Usia 31-50 tahun memiliki persentase dengan jumlah terbanyak yaitu 53% atau berjumlah 142 orang. Untuk usia terbanyak kedua yaitu pada usia muda atau pada rentang 11-30 tahun dengan jumlah 81 orang atau dengan persentase 30%. Selanjutnya, untuk responden dengan usia lanjut atau tua memiliki persentase 17% atau berjumlah 46 orang.

Berikutnya, jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikan responden. Responden pada Dinas Perhubungan Kota Kediri didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan terpaut perbedaan cukup banyak, jenjang pendidikan terbanyak kedua yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP). Berikut gambar mengenai jenjang pendidikan responden Dinas Perhubungan Kota Kediri dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 5. 66 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Perhubungan

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa lebih dari separuh atau 50% didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Adapun persentase jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yakni 73% atau berjumlah 196 orang. Untuk jenjang pendidikan terbanyak kedua yaitu jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan presentase 21% atau berjumlah 56 orang. Perbedaan cukup banyak antara jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Selanjutnya, untuk jenjang pendidikan yang hampir berbeda tipis yaitu pendidikan Sekolah Dasar (SD) dengan Perguruan Tinggi S1. Untuk responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) berjumlah 4% (10 orang). Sementara untuk jenjang pendidikan Perguruan Tinggi S1 berjumlah 2% (7 orang), yang mana hanya berbeda 2% (3orang) dengan jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD).

Jika ditinjau dari jenjang pendidikan responden, dengan jenjang pendidikan paling banyak tersebut mempermudah dalam penyampaian informasi dan mendapatkan jawaban yang valid mengenai kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Kediri. Antara rentang usia dengan jenjang pendidikan terbanyak, hal tersebut dapat dikatakan saling berpengaruh. Karena, rata-rata orang dengan usia dewasa atau rentang usia 31-50 tahun mayoritas memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Selanjutnya, jika dilihat dari jenis pekerjaannya. Responden pada Dinas Perhubungan Kota Kediri mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta. Namun, pada jenis pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Kediri tidak ada yang bekerja pada instansi sektor publik seperti ASN/TNI/POLRI. Berikut untuk lebih detailnya mengenai jenis pekerjaan responden :



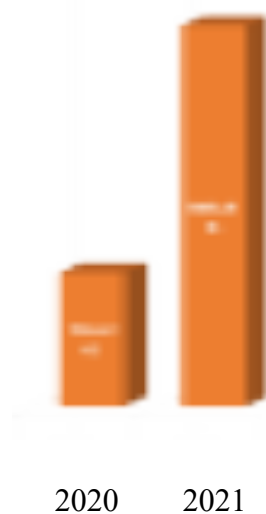
Gambar 5. 67 Pekerjaan Responden Dinas Perhubungan

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden pada Dinas Perhubungan Kota Kediri mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta. Persentase jumlah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 61% atau 163 orang. Jika dilihat persentase responden yang bekerja sebagai swasta maka separuh lebih responden memiliki pekerjaan tersebut. Untuk jenis pekerjaan responden terbanyak kedua yaitu pekerjaan dengan kategori lainnya. Jenis pekerjaan dengan kategori lainnya berjumlah 26% atau 69 orang. Untuk jenis pekerjaan terakhir yaitu jenis pekerjaan wirausaha dengan persentase 13% (37 orang).

5.9.2 Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Perhubungan Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 89,96. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A atau sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Perhubungan Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik.

Jika kita lihat dari indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di Dinas Perhubungan Kota Kediri mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut mempengaruhi kategori nilai. Pada tahun 2020, nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Kediri berada pada kategori nilai B dengan nilai IKM 79,26. Nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai interval konversi 76,61-88,30. Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Kediri mengalami kenaikan yang dapat dikatakan sangat pesat dengan nilai 88,86. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Adapun perbandingan di antara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 68 Perkembangan IKM Dinas Perhubungan

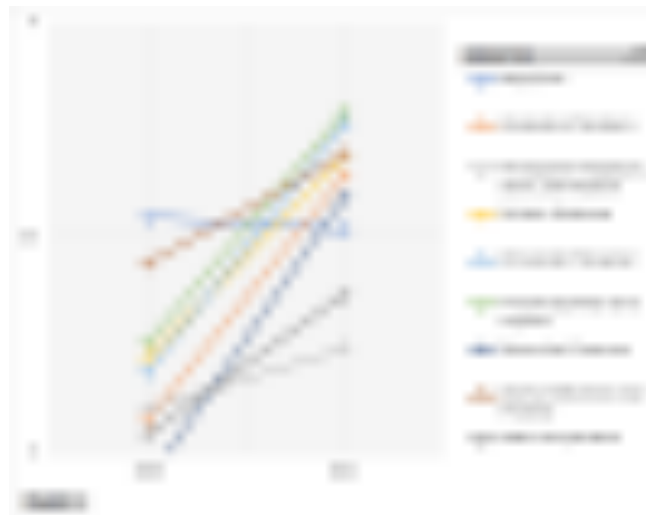
Berdasarkan pada gambar diatas, sangat terlihat peningkatan secara signifikan atau secara pesat. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari nilai peningkatan per unsur pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Kediri. Peningkatan secara signifikan per unsur pelayanan sangat mempengaruhi nilai IKM pada Dinas Perhubungan Kota Kediri. Perubahan nilai yang mana sebelumnya berada pada kategori B (Baik) menjadi kategori A (Sangat Baik). Peningkatan nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Kediri benar-benar memperbaiki kualitas pelayanan. Adapun untuk mengetahui lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 69 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa dari 9 unsur terdapat 3 unsur yang mendapatkan nilai dengan kategori B (Baik) dan terdapat 6 unsur yang mendapatkan nilai dengan kategori A (Sangat Baik). Menariknya, berbeda dengan

tahun sebelumnya yang mana pada tahun 2020 terdapat unsur atau indikator pelayanan yang mendapatkan nilai C (Kurang Baik). Namun, pada tahun 2021 tidak terdapat nilai dengan kategori C (Kurang Baik). Pada tahun 2020, unsur yang mendapatkan nilai kategori C (Kurang Baik) dan berada pada nilai terendah yaitu unsur sarana dan prasarana beserta unsur waktu penyelesaian. Namun, pada tahun 2021 unsur sarana dan prasarana tersebut bahkan sangat meningkat secara signifikan dengan mendapat nilai 3,59 dan nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai A (Sangat Baik). Untuk unsur waktu penyelesaian juga mengalami peningkatan dengan nilai 3,36 pada tahun 2021 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 70 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa hampir semua unsur atau indikator pelayanan mengalami peningkatan kecuali unsur biaya/tarif yang cenderung mengalami sedikit penurunan. Dari 9 unsur yang mendapatkan nilai pada kategori A (Sangat Baik) pada tahun 2021 antara lain : sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sistem, mekanisme dan prosedur, persyaratan pelayanan, dan produk spesifikasi jenis layanan. Adapun untuk unsur sarana dan prasarana seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa pada tahun 2020 unsur tersebut mendapat nilai dengan kategori C (Kurang Baik). Unsur sarana dan prasarana tersebut, tahun 2021 mendapatkan nilai 3,59 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Selanjutnya, untuk unsur kompetensi pelaksana pada tahun ini mendapatkan nilai 3,64 hal tersebut cenderung meningkat daripada tahun sebelumnya. Komponen unsur pelayanan yang mendapatkan nilai dengan kategori A (Sangat Baik) yaitu unsur

perilaku pelaksana. Unsur tersebut juga mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Perilaku pelaksana tahun 2021 mendapat nilai 3,69 dibanding tahun sebelumnya yang mendapat nilai 3,22 dan berada pada kategori B (Baik). Selanjutnya, indikator yang mengalami peningkatan yaitu sitem, mekanisme, dan prosedur. Pada tahun 2020, indikator tersebut berada pada kategori B (Baik) dengan nilai 3,44 dan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,69. Untuk persyaratan pelayanan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,76 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Indikator yang mengalami kenaikan selanjutnya yaitu produk spesifikasi jenis layanan, pada tahun ini mendapat nilai 3,79 dan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang mendapat nilai 3,25.

Dari 9 unsur pelayanan tersebut, nilai terendah yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan tersebut dari tahun 2020 mendapatkan nilai dengan kategori B (Baik). Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan tersebut pada tahun 2020 yaitu 3,10. Meskipun pada tahun 2021 mengalami peningkatan nilai menjadi 3,24 namun hal tersebut tidak mempengaruhi perubahan nilai kategori tersebut. Selanjutnya, terdapat nilai unsur pelayanan yang mengalami penurunan meskipun tidak secara signifikan. Unsur pelayanan tersebut yaitu biaya/tarif. Pada tahun 2020, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,54 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Namun, pada tahun 2021, unsur tersebut mengalami penurunan dan mendapatkan nilai 3,51 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Adapun terkait perubahan preferensi nilai per unsur pada Dinas Perhubungan Kota Kediri dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 71 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan