

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan administrasi negara di negara-negara maju sejak tahun 1998 berlangsung sangat pesat yang mengarah pada manajemen pemerintahan baru (*new public management*). Di Indonesia sejak reformasi digulirkan sangat banyak upaya yang telah dilakukan untuk lebih mendayagunakan administrasi negara, antara lain melalui reformasi birokrasi berbagai upaya perbaikan birokrasi pemerintah dalam rangka membersihkan praktek KKN dalam penyelenggaraan pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat fungsi lembaga pengawasan.

Dalam konsep birokrasi modern, reformasi birokrasi dan pelayanan publik beserta suatu paradikma wawasan pengawasan dalam mewujudkan birokrasi modern. Pembentukan sejumlah lembaga pengawasan tersebut adalah dalam rangka memperkuat kualitas kontrol terhadap jalannya roda pemerintahan, hal ini karena kualitas kontrol dari lembaga pengawasan memiliki peranan yang besar dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik "*Good governance*". Kontrol atau pengawasan adalah merupakan salah satu fungsi manajemen yang memiliki fungsi untuk mengawasi, termasuk *feedback* dari pengguna layanan adalah salah satu cara pengawasan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa kondisi yang diinginkan dari program reformasi birokrasi ini adalah:

- 1) Tahun 2011, seluruh Kementerian dan Lembaga (K/L) serta Pemerintah Daerah ditargetkan memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi;
- 2) Tahun 2014, diharapkan sudah berhasil mencapai penguatan dalam beberapa hal berikut:
  - a) penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  - b) kualitas pelayanan publik;
  - c) kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
  - d) profesionalisme SDM.
- 3) Pada tahun 2019, diharapkan dapat diwujudkan:

- a) kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme.
  - b) pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.
- 4) Pada tahun 2025, diharapkan telah terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Pada intinya, reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus dilakukan dalam rangka membentuk birokrasi yang mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance*, adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat, dan swasta secara proporsional. Siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam organisasi pemerintah dan satuan-satuannya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan.

Berbagai metode perbaikan kualitas pelayanan publik yang sudah dikenal selama ini, banyak yang tidak digunakan secara maksimal sesuai manfaat dan tujuannya. Misalnya penggunaan pengukuran indeks kepuasan pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat tidak berpengaruh langsung pada perbaikan kualitas pelayanan jika tidak ditindaklanjuti melalui perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Manfaat dari pengukuran indeks kepuasan tersebut akan diperoleh secara maksimal manakala rekomendasi yang dihasilkan dari pengukuran tersebut ditindaklanjuti dengan langkah nyata perbaikan sesuai harapan masyarakat yang diperoleh melalui kegiatan survei.

Indeks kepuasan yang diperoleh melalui langkah-langkah perumusan dan penggunaan metodologi ilmiah pun seakan tidak bermanfaat untuk mendongkrak mutu atau kualitas pelayanan apabila tidak disertai dengan tindakan nyata perbaikan. Dalam kaitannya dengan upaya pencapaian target

reformasi birokrasi khususnya target “terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat”, salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan Partisipasi Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Langkah tersebut dilakukan dalam rangka menyaring dan menjaring aspirasi masyarakat yang lebih difokuskan pada penyerapan informasi tentang persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah.

Metode ini merupakan serangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan pelayanan publik dengan mengelola penilaian atau persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan maupun pengaduan dan saran perbaikan dari masyarakat. Meskipun metode ini dipandang kurang memenuhi kaidah ilmiah secara statistis dan metodologis, namun secara prinsip metode ini tidaklah terlalu salah dan secara cepat dapat memandu para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ke dalam tindakan nyata perbaikan pelayanan secara tepat serta sesuai dengan aspirasi masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Dari rekapitulasi Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Perangkat Daerah, maka akan dapat diperoleh Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Publik Kabupaten Temanggung Tahun 2019.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud adanya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh 64 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah melakukan survei kepada masyarakat yang pernah menerima secara langsung pelayanan publik pada Perangkat Daerah, sehingga dari Rekapitulasi Laporan Hasil SKM Perangkat Daerah akan didapatkan hitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Temanggung.

Sedangkan tujuan kegiatan ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung;
- 2) Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

## **1.3. Keluaran Yang Dihasilkan**

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

- 1) Informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung;
- 2) Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup:
  - a. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan.
  - b. Saran-saran untuk perbaikan mutu atau kualitas pelayanan berikutnya.

#### **1.4. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

#### **1.5. Ruang Lingkup Kegiatan**

Survei Kepuasan Masyarakat secara Mandiri Tahun 2019 ini dilakukan terhadap Pelayanan di 64 Perangkat daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung dengan rincian 53 Perangkat daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik melaporkan hasil survey dan 11 Perangkat daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik tidak melaporkan hasil survey atau tidak melaksanakan survey.

## **BAB II**

### **KERANGKA DASAR TEORI**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan informasi tentang penilaian masyarakat tersebut perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat baik yang dilaksanakan secara mandiri ataupun diserahkan kepada pihak ketiga. Data hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

#### **2.1. Kerangka Pemikiran**

Sejak dimunculkannya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tak terkecuali instansi pemerintah juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya.

Di sektor swasta, kerasnya persaingan memaksa penyelenggara melakukan segala daya dan upaya untuk merebut pasar. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada pelanggan, yang pada perkembangannya tidak hanya kemudahan namun ketepatan, kecepatan, kenyamanan serta biaya murah menjadi sesuatu pemikiran yang wajib dan tidak bisa diabaikan.

Guna menangkap harapan serta keinginan pelanggan, upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan antara lain dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan baik secara langsung dengan wawancara berhadap-hadapan (*face to face interview*) maupun melalui media teknologi informatika. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga menjadi media untuk mengolah harapan dan keinginan pelanggan.

Dengan ditetapkannya kebijakan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, dimana salah satu target capaian yang diinginkan adalah "pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat", maka pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan

publik yang diselenggarakan instansi pemerintah wajib ditindaklanjuti dan dilaksanakan.

Untuk melaksanakan pemikiran tersebut, berbagai kebijakan dan regulasi telah ditetapkan yang pada intinya lebih menitikberatkan peran serta langsung masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2.2. Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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. Adapun Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari:

- 1) Setiap institusi penyelenggara negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah;
- 2) Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD;
- 3) Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KPI, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI), dan lain-lain; dan
- 4) Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif pada sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

**Gambar 1**  
**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**



### **2.3. Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kegiatan penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **2.4. Pemahaman Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup survei yang menjadi variabel pengukuran meliputi 9 faktor atau aspek yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan

prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

## **2.5. Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat**

Penjelasan dari 9 variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek)

## **BAB III METODOLOGI**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan, antara lain:

### **3.1. Tahapan Persiapan**

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah:

- 1) Bagian Organisasi dan Tatalaksana membentuk Tim Pelaksana Kegiatan yang terdiri dari Tim Teknis Kabupaten dan Tim Teknis Perangkat Daerah;
- 2) Bagian Organisasi dan Tatalaksana menyiapkan instrumen survei yang terdiri dari:
  - a) Daftar pertanyaan atau kuesioner sebagai alat bantu:
    - Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:
      - ❖ Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
      - ❖ Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
      - ❖ Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
      - ❖ 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.
      - ❖ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- ❖ Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - ❖ Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - ❖ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - ❖ 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)
    - Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan: tidak baik; kurang baik; baik; dan sangat baik;
    - Dari 4 (empat) pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1,2,3 dan 4.
- b) Formulir pengolahan data:
- Formulir pengolahan data;
  - Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden.
- 3) Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jenis pelayanan untuk dijadikan pengukuran, dan selanjutnya menyiapkan register permohonan pelayanan untuk mengetahui jumlah populasi penerima layanan guna penetapan jumlah responden;
- 4) Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jumlah responden berdasarkan populasi penerima layanan, dan selanjutnya menentukan lokasi dan waktu pengambilan data responden.
- 5) Unit Penyelenggara Pelayanan menyusun jadwal pelaksanaan survei dan disepakati bersama Tim Teknis Kabupaten untuk penyusunan laporan tingkat kabupaten.

### 3.2. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Penentuan sampel dan responden

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah pelayanan izin belajar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Temanggung.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei.

Masa survei adalah tanggal 04 Desember sampai dengan 14 Desember 2018. Selanjutnya responden dipilih secara acak, jumlah minimal responden untuk setiap jenis pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

**Tabel 1**

Tabel Sample Morgan dan Krejcie					
Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (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	310
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	100000	384

## 2) Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam Survei Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk atau petugas pencacah melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

- a) Penyampaian kuesioner/daftar pertanyaan  
Kuesioner/daftar pertanyaan kepada masyarakat.
- b) Pengisian kuesioner  
Pengisian jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner:
  - Diisi langsung oleh penerima layanan;
  - Diisi penerima layanan dengan bantuan petugas survei melalui wawancara dengan penerima layanan.
- c) Penyampaian/pengumpulan jawaban:  
Jawaban atas kuesioner disampaikan:
  - Langsung pada saat pelayanan;
  - Petugas survei mengambil jawaban di alamat penerima layanan sesuai waktu yang disepakati.

### 3.3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya. Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

- 1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap  $n$  unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama 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

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

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

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

- 3) Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

- 4) Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

**Tabel 2**

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2, 60 – 3, 064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

*Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017*

- 2) Perangkat pengolahan data.

Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data.

Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

- a) Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- b) Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
- c) Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
- d) Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
- e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
- f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.

### 3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

**BAB IV**  
**REKAPITULASI LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERANGKAT DAERAH**

Berdasar Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah, didapatkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Temanggung sebagaimana tabel berikut :

**Tabel**  
 Rekapitulasi Laporan Hasil SKM atas Pelayanan Publik pada  
 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah  
 Kabupaten Temanggung

No	Perangkat Daerah	Nilai	Konversi	Kategori
1	DINAS KESEHATAN	3,07	76,8	Baik
2	DINDIKPORA	3,46	84,04	Baik
3	DPUPKP	2,73	68,13	Kurang Baik
4	DINPERINDAGKOP & UMKM	2,84	70,97	Kurang Baik
5	DINTANPANGAN	3,17	79,14	Baik
6	DISNAKAN	3,31	82,79	Baik
7	DINBUDPAR	3,34	85,50	Baik
8	DINDUKCAPIL	3,28	82,04	Baik
9	BKPSDM	3,37	81,84	Baik
10	DINAS SOSIAL	3,48	87,08	Baik
11	BPPKAD	3,37	84,2	Baik
12	DINHUB	2,86	71,51	Kurang Baik
13	DLH	3,27	81,73	Baik
14	DINARPUS	3,21	80,26	Baik
15	DISNAKER	3,3	84,77	Baik
16	DPMPTSP	3,73	93,27	Sangat Baik
17	KESBANGPOL	3,44	85,91	Baik
18	KEC. PRINGSURAT	3,28	76,67	Baik
19	KEC. KRANGGAN	3,06	71,83	Kurang Baik
20	KEC. TEMANGGUNG	3,07	81,08	Baik
21	KEC. TEMBARAK	2,87	84,33	Baik
22	KEC. SELOPAMPANG	3,24	77,53	Baik
23	KEC. TLOGOMULYO	3,37	79,5	Baik
24	KEC. BULU	3,1	82,90	Baik

No	Perangkat Daerah	Nilai	Konversi	Kategori
25	KEC. KEDU	3,18	83,95	Baik
26	KEC. NGADIREJO	3,4	85,11	Baik
27	KEC. KALORAN	3,26	81,57	Baik
28	KEC. JUMO	3,13	78,32	Baik
29	PUSK. PRINGSURAT	3,15	78,78	Baik
30	PUSK. KRANGGAN	3,08	77,11	Baik
31	PUSK. TEMANGGUNG	81,2	81,2	Baik
32	PUSK. TEMBARAK	1,8	88,49	Sangat Baik
33	PUSK. SELOPAMPANG	3,08	77,06	Baik
34	PUSK. TLOGOMULYO	3,14	79,21	Baik
35	PUSK. BULU	3,28	82,09	Baik
36	PUSK. KEDU	2,93	73,25	Kurang Baik
37	PUSK. PARAKAN	3,2	80	Baik
38	PUSK. NGADIREJO	3,03	75,69	Kurang Baik
39	PUSK. BANSARI	3,14	79,09	Baik
40	PUSK. KLEDUNG	3,11	77,74	Baik
41	PUSK. KALORAN	3,12	77,96	Baik
42	PUSK. KANDANGAN	3,15	78,85	Baik
43	PUSK. JUMO	3,33	83,34	Baik
44	PUSK. GEMAWANG	3,14	78,49	Baik
45	PUSK. WONOBOYO	3,13	78,29	Baik
46	PUSK. TRETEP	3,13	78,21	Baik
47	PUSK. BEJEN	3,26	81,58	Baik
48	PUSK. CANDIROTO	3,15	78,69	Baik
49	PUSK. REJOSARI	3,16	78,96	Baik
50	PUSK. DHARMA RINI	3,0	74,95	Kurang Baik
51	PUSK. TRAJI	3,14	78,29	Baik
52	PUSK. TEPUSEN	3,22	80,56	Baik
53	PUSK. PARE	3,2	80,06	Baik
<b>RATA RATA NILAI IKM</b>		<b>3,18</b>		
<b>RATA RATA KONVERSI NILAI IKM</b>			<b>79,95</b>	<b>Baik</b>

Dari Tabel di atas dapat dikelompokkan :

1. Perangkat Daerah yang memperoleh persepsi pelayanan **Sangat Baik**, yaitu Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan Puskesmas Tembarak.
2. Perangkat Daerah yang memperoleh persepsi pelayanan **Baik**, adalah sebagai berikut:

No	Perangkat Daerah	Nilai	Konversi	Kategori
1	DINAS KESEHATAN	3,07	76,8	Baik
2	DINDIKPORA	3,46	84,04	Baik
3	DINTANPANGAN	3,17	79,14	Baik
4	DISNAKAN	3,31	82,79	Baik
5	DINBUDPAR	3,34	85,50	Baik
6	DINDUKCAPIL	3,28	82,04	Baik
7	BKPSDM	3,37	81,84	Baik
8	DINAS SOSIAL	3,48	87,08	Baik
9	BPPKAD	3,37	84,2	Baik
10	DLH	3,27	81,73	Baik
11	DINARPUS	3,21	80,26	Baik
12	DISNAKER	3,3	84,77	Baik
13	KESBANGPOL	3,44	85,91	Baik
14	KEC. PRINGSURAT	3,28	76,67	Baik
15	KEC. TEMANGGUNG	3,07	81,08	Baik
16	KEC. TEMBARAK	2,87	84,33	Baik
17	KEC. SELOPAMPANG	3,24	77,53	Baik
18	KEC. TLOGOMULYO	3,37	79,5	Baik
19	KEC. BULU	3,1	82,90	Baik
20	KEC. KEDU	3,18	83,95	Baik
21	KEC. NGADIREJO	3,4	85,11	Baik
22	KEC. KALORAN	3,26	81,57	Baik
23	KEC. JUMO	3,13	78,32	Baik
24	PUSK. PRINGSURAT	3,15	78,78	Baik
25	PUSK. KRANGGAN	3,08	77,11	Baik
26	PUSK. TEMANGGUNG	81,2	81,2	Baik
27	PUSK. SELOPAMPANG	3,08	77,06	Baik
28	PUSK. TLOGOMULYO	3,14	79,21	Baik
29	PUSK. BULU	3,28	82,09	Baik
30	PUSK. PARAKAN	3,2	80	Baik
31	PUSK. BANSARI	3,14	79,09	Baik
32	PUSK. KLEDUNG	3,11	77,74	Baik

No	Perangkat Daerah	Nilai	Konversi	Kategori
33	PUSK. KALORAN	3,12	77,96	Baik
34	PUSK. KANDANGAN	3,15	78,85	Baik
35	PUSK. JUMO	3,33	83,34	Baik
36	PUSK. GEMAWANG	3,14	78,49	Baik
37	PUSK. WONOBOYO	3,13	78,29	Baik
38	PUSK. TRETEP	3,13	78,21	Baik
39	PUSK. BEJEN	3,26	81,58	Baik
40	PUSK. CANDIROTO	3,15	78,69	Baik
41	PUSK. REJOSARI	3,16	78,96	Baik
42	PUSK. TRAJI	3,14	78,29	Baik
43	PUSK. TEPUSEN	3,22	80,56	Baik
44	PUSK. PARE	3,2	80,06	Baik

3. Perangkat Daerah yang memperoleh persepsi pelayanan **Kurang Baik**, yaitu

No	Perangkat Daerah	Nilai	Konversi	Kategori
1	DPUPKP	2,73	68,13	Kurang Baik
2	DINPERINDAGKOP & UMKM	2,84	70,97	Kurang Baik
3	DINHUB	2,86	71,51	Kurang Baik
4	KEC. KRANGGAN	3,06	71,83	Kurang Baik
5	PUSK. KEDU	2,93	73,25	Kurang Baik
6	PUSK. NGADIREJO	3,03	75,69	Kurang Baik
7	PUSK. DHARMA RINI	3,0	74,95	Kurang Baik

Berdasar pengelompokan di atas, meskipun terdapat persepsi **Kurang Baik** pengguna layanan atas pelayanan publik pada Perangkat Daerah, namun secara umum persepsi layanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah dalam Kategori **Baik**. Hal tersebut didasarkan dari Rata-rata nilai IKM sebesar **3,18**, dikonversi dengan nilai **79,95** yang menunjukkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan termasuk dalam interval 76,61 – 88,30 yang berarti kategori **Baik**.

Sedangkan 11(sebelas) Unit Penyelenggara pelayanan Publik yang tidak melaporkan hasil survei atau tidak melaksanakan survei adalah sebagai berikut:

1. RSUD;
2. Kecamatan Parakan;
3. Kecamatan Bansari;

4. Kecamatan Kledung;
5. Kecamatan kandangan;
6. Kecamatan Gemawang;
7. Kecamatan Wonobojo;
8. Kecamatan Tretep;
9. Kecamatan Bejen;
10. Kecamatan Candioto;
11. Puskesmas banjarsari.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik Tahun 2019 dilaksanakan di 64 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung, dengan 53 unit kerja mengirim laporan hasil survei IKM sementara 11 unit kerja tidak mengirimkan laporan hasil survei IKM atau tidak melaksanakan survei. Atas fenomena ini, perlu upaya yang lebih besar untuk menyadarkan para pemberi layanan terkait pentingnya survei indeks kepuasan masyarakat.

Dari hasil Tabel Rekapitulasi Laporan SKM atas Pelayanan Publik Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung tersebut diatas, selain terdapat **Nilai Sangat Baik** dan **Baik**, akan tetapi masih adanya nilai persepsi **Kurang Baik**, sebagian besar dikarenakan lemahnya pada unsur "waktu pelayanan" dan "sarana prasarana" :

a. Terkait unsur "waktu pelayanan" hal ini bisa dikarenakan:

- alur/mekanisme pelayanan yang "berlapis";
- petugas pelayanan itu sendiri yang terkesan lamban memberikan pelayanan; dan
- pemohon yang kurang memahami persyaratan pelayanan, sebagai contoh, adanya kekurangan berkas persyaratan.

b. Terkait dengan nilai yang masih kurang baik untuk unsur "sarana dan prasarana" :

- adanya sarana prasarana yang jumlahnya cukup/memadahi tetapi rusak (tidak layak); dan
- adanya sarana prasarana kurang cukup/kurang memadahi jumlahnya.

Berdasarkan hasil Rekapitulasi Laporan Hasil SKM dari 19 Perangkat Daerah diperoleh penghitungan rata-rata nilai IKM sebesar **3,18** dikonversi dengan nilai **79,95**, hal ini menunjukkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan termasuk dalam interval **76,61 – 88,30** yang berarti kategori **Baik**. Kategori tersebut dapat menggambarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Publik Kabupaten Temanggung dalam tingkat pelayanan **Baik**.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung yang dapat menjadi referensi atau masukan bagi Unit Pelayanan dan pihak terkait dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan

benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik

## 5.2 Saran-saran

Walaupun mendapatkan persepsi **BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik ke depan secara keseluruhan, antara lain:

1. Perlu pencermatan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan rendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi;
2. Terkait unsur "waktu pelayanan", yang bisa direkomendasikan:
  - jika memungkinkan perlu adanya kebijakan "pemangkasan" mekanisme/alur pelayanan
  - diperlukan media yang lebih banyak dan tersebar guna memberikan informasi lengkap tentang pelayanan.
3. Perlu adanya pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) diperuntukan bagi pelaksana layanan, guna mengoptimalkan sikap dan perilaku pelayanan, serta meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pelaksana;
4. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan;
5. Terkait dengan "sarana dan prasarana":
  - jika sarana prasarana sudah cukup jumlahnya tetapi rusak (tidak layak), maka ada kemungkinan untuk diperbaiki/diganti;
  - jika sarana prasarana kurang cukup/kurang memadai jumlahnya maka perlu ada langkah penambahan/pengadaan guna memenuhi kekurangannya.
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Diperlukan komitmen bersama uang kuat agar tidak ada lagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :**

1. Pembinaan dari Atasan Langsung/Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung kepada petugas pelayanan perihal penghargaan waktu layanan dan sikap/perilaku terhadap pengguna layanan;
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Temanggung ([www.temanggungkab.go.id](http://www.temanggungkab.go.id)), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran;
3. Perlunya penambahan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan publik;
4. Perlu adanya evaluasi alur/tahap pelayanan, agar waktu pelayanan dapat dipercepat, sehingga pengguna layanan mendapat kepastian waktu penyelesaian layanan.
5. Kegiatan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk menjangkau dan menangkap aspirasi masyarakat/pelanggan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jika dimungkinkan, maka survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan pada semua jenis pelayanan pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung sehingga hasilnya dapat dijadikan pembandingan hasil SKM terdahulu secara berkala.
6. Penguatan komitmen bersama untuk pelayanan publik yang lebih baik.