

**LAPORAN HASIL SURVEI  
PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2022**



**KECAMATAN NGAWI**

## KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas Pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilakukan. salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat . Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permentan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Kantor Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei ini diharapkan kantor kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan Administrasi pada kantor Kecamatan Ngawi kabupaten Ngawi.

Ngawi, 23 Desember 2022

  
CAMAT NGAWI

EKO YUDO NURCAHYO, S.Sos. MM

Pembina

NIP. 19690915 199303 1 007

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Penelitian terhadap kinerja di Unit Pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dilakukan dengan menggunakan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unsur tersebut terdiri dari : 1. Persyaratan Pelayanan, 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 3 Waktu Penyelesaian Pelayanan, 4. Biaya/Tarif, 5. Produk pelayanan, 6. Kompetensi Petugas Pelayanan, 7. Perilaku Petugas Pelayanan, 8. Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9. Kualitas Sarana dan Prasarana.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei Simple Random Sampling pada pengguna pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan Kuisisioner dan wawancara secara langsung. Teknis analisis yang digunakan adalah analisis indeks tertimbang dan analisis nilai SKM.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan berada di atas skala 3,44 kecuali unsur persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan Kompetensi pelaksanaan pelayanan, Perilaku Pelaksanaan Pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Nilai SKM secara keseluruhan adalah : **3,52**

Dan jika dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **88,00**

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi termasuk kategori

**Sangat Baik**

Mutu Pelayanan adalah kategori **A**

<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi SKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1,00 – 2,5996	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	62,51 – 81,25	B	Baik
3,5324 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, Pasal 1, Ayat 1 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menugaskan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain itu, data Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja Pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan

secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayan Pemerintah di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi karena kualitas kinerja Pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2022 ini Tim Survei dan Pengolah Data Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

## **TUJUAN**

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat yang telah diberikan oleh Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2024 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
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 : 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN, atau BUMD dan BHMN.
- d. Layanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan *yang diberikan oleh* aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada penyelenggara Unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Apartur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.
6. Adanya data dan Informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persainag positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai saranapengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan

## **1.5 Sasaran**

Untuk sasaran Survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sitem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
5. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.6 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada penyelenggara pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Sedang ruang lingkup Indikator/unsur yang disurvei mendasarkan dalam Permen PAN & RB Nomor : 14 Tahun 2017, pada lampiran BAB I poin "F" Unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur ditambah 4 unsur tambahan, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layana, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya / tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayananyang diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetisi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Kualitas sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
10. Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, yaitu tahapan-tahapan atau cara-cara mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat apakah sederhana atau rumit;

11. Kesesuaian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;

## **1.7 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasil dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.
9. Diketuainya Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

## **1.8 Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian dan Unsur-unsur dalam SKM**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara pelayanan Publik, pasal 1 yang dimaksud Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Sedangkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor 14 tahun 2017, Pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala 1 (satu) kali setahun. Ayat 2 (dua) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan SKM kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SKM dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB Nomor : 14 tahun 2017, pada lampiran BAB I poin "F" Unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, dan ditambah 4 unsur tambahan, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya / tarif, adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang **besarnya** ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Kualitas 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 terselenggarakannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
9. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
10. Kemudahan mendapat informasi yang dibutuhkan masyarakat apakah sederhana atau rumit;
11. Kesesuaian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

## **2.2 Mutu Pelayanan Publik**

Undang-undang No.25 Tahun 2009 menyebutkan 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah baik kabupaten / kota dalam melakukan pelayanan kepada publik didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan digunakan sebagai tolok ukur dan acuan dalam penilaian pelayanan dalam rangka perwujudan pelayanan yang berkualitas,

cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kepmen PAN no. 63 tahun 2004 mengatur bahwa kualitas pelayanan publik harus diberikan secara prima kepada masyarakat yang berasaskan pada:

- a. Transparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
- b. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat
- e. Kesamaann hak, atau tindak diskriminatif.
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberani layanan dan pihak penerimaan layanan.

### 2.3 Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan Publik berasal dari dua buah kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan seseorang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Sehingga pengertian pelayanan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat. Istilah pelayanan publik dalam pemerintah dikenal dengan istilah pelayanan umum. Fungsi pemerintah adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dan menyediakan pelayanan publik (public services) berupa barang dan jasa publik. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri , tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dna kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2022:11).

Oleh karena itu, birokrasi publik atau aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan secara baik dan profesional. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang baik dan profesional. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah/birokrasi harus memenuhi tiga fungsi berikut ini :

- (1) Public service function (fungsi pelayanan masyarakat)
- (2) Development function (fungsi pembangunan), dan
- (3) Protection function (fungsi perlindungan) (INDEF, 1992 : 12).

Tiga fungsi utama tersebut harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya.

Definisi pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008 : 2) yaitu “ **Pelayanan**

adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya.”

Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008 : 2) sebagaimana dikutip dibawah ini :”

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Definisi diatas memberikan kesimpulan bahwa ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata ( tidak dapat diraba ) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lainyang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Sementara itu pelayanan publik adalah “ Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005:229).

Menurut Lewis dan Stuart (2005 : 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut:” *Public Servis refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes guasy governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest*”. Pelayanan Publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. Tetapi ada kendala terkait definisi antara publik (umum) dan private (swasta). Kendala tersebut adalah kurang jelasnya pembagian antara publik (umum) dan private (swasta). Sebenarnya pelayanan publik adalah pelayanan yang melibatkan agen semi pemerintah dan banyak organisasi non profit. Kedua pihak tersebut mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

(Ratminto dan Winarsih, 2005 : 39) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang berisi bagaimana cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personil. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima hal yaitu :

1. Berfungsinya mekanisme voice pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidak puasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan.
2. Adanya birokrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

3. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk membrikan pelayanan.
4. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan.
5. Kuatnya Tawar Jasa Pelayanan hanya akan menjadi baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar pelayan.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2004 : 70) mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi pelayanan dapat di rangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

1. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Reability, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas menjadi persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemauan para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan.
5. Empaty, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Kebutuhan tersebut diatas harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan (dalam hal ini adalah pemerintah). Instansi Pemerintah sebagai pemberi layanan bisa menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah.

Ada kemungkinan bahwa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi diberbagai tingkat pemerintahan.

Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Karena adanya pengelompokan pelayanan seperti yang telah disebutkan diatas maka terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa pola tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu, yaitu pola pelayanan terdiri dari dua bentuk yaitu :
  - a) Terpadu Satu Atap Pola Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b) Terpadu Satu Pintu Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Gugus Tugas, adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dalam lokasi pemberi pelayanan tertentu (Mahmudi, 2005 : 237-238)

Berdasarkan alasan ekonomi, dibagi menjadi :

- a) *Pelayanan Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sbesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.

- b) *Pelayanan sebagai instrumen pajak*, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak dan retribusi pelayanan .
- c) *Pelayanan Non Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang. Pola-pola yang telah disebutkan diatas dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan pemerintah dapat memilih jenis pola-pola tersebut dalam memberikan pelayanan umum. Akan tetapi yang paling penting adalah masyarakat selaku konsumen mendapatkan pelayanan umum yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini selaras dengan pandangan dari sisi ekonomi, di mana pemerintah selaku penyedia layanan bertindak sebagai produsen layanan yang menginginkan produknya dapat laris dijual. Sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan bertindak sebagai konsumen yang menginginkan produk yang berkualitas.

Kementrian Aparatur Negara (Kemenpan) melalui Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun1991 telah memberikan rambu-rambu pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi : Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar dan tidak berbelit-belit serta mudah di pahami dan dilaksanakan.

1. Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
  - a. Prosedur/tata cara umum
  - b. Persyaratan Pelayanan Umum, baik teknis maupun administratif.
  - c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  - g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
2. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
3. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan

proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisiensi, meliputi :
  - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung “ dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yangdiberikan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
5. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
  - b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
  - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
7. Ketepatan waktu, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum dapat di selesaikan dan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis. Dengan kondisi masyarakat yang demikian maka diharapkan birokrasi publik harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Harapannya birokrasi publik berubah menjadi dari suka mengatur, memerintah dan menggunakan kekuasaan berubah menjadi suka melayani dan suka menolong serta bekerja secara profesional. Hal yang penting harus dilakukan adalah ketika sejauh mana pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien (konsep value of money) dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu pemerintah di tuntutan untuk senantiasa menerapkan prinsip equity dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan tidak boleh diskriminatif atau memihak dsalah satu pihak. Artinya pelayanan diberikan dengan tidak memandang pangkat, status dan golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik dimasa datang Pemda harus menanamkan tradisi plaining ”yang diikuti dengan penilaian kinerja secara rutin (T. Keban, 1995 : 8). Tradisi ”strategis plaining” akan bermanfaat apabila semua pihak sadar bahwa menilai menilai diri sendiri /evaluasi diri merupakan suatu langkah

terbaik untuk maju. Terlebih lagi bagi Pemda, melegitimasi "strategis plaining" merupakan langkah awal yang positif dan memberi harapan peningkatan kualitas Pemda itu sendiri.

Menurut Dwiyanto (1995) isu kualitas pelayanan semakin penting dalam menjelaskan kinerja dalam organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkalimembentuk image masyarakat terhadap organisasi publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidak puasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Sebaliknya image positif terbentuk apabila organisasi publik mampu menyediakan pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan tersebut. Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap dan apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian perlu melihat dan menilai tentang harapan dan kenyataan yang ada, apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka pemerintah dapat mengoreksi keadaan agar lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mulai dari pusat sampai ke daerah serta di lingkungan BUMN/BUMD. Penyediaan layanan Publik (public Service) yang dimaksud dapat berupa barang atau jasa dengan sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat atau individu sesuai dengan haknya. Dalam hal ini Rasulullah memberi keteladanan, bahwa setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya, melayani adalah panggilan hati dan sekaligus merupakan salah satu ciri diri umat Islam. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.

#### 2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan berkaitan erat dengan kondisi dari individu atau kelompok tertentu. Dalam dunia sehari-hari kepuasan selalu dihubungkan dengan pelanggan. Oleh karena itu, yang sering kita dengar sehari-hari adalah istilah : "kepuasan pelanggan".

Beberapa pakar menyebutkan mengenai definisi kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti (2002 : 30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Irawan (2002 : 65) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan/organisasi untuk dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2005 : 19) Artinya bahwa pelanggan adalah segalanya dan wajib untuk dipertahankan. Kepuasan pelayanan dapat diartikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik/ birokrasi pemerintah. Kepuasan pelayanan diukur dengan suatu alat pengukuran. Salah satu alat pengukuran yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan indeks. Penggunaan Indeks bertujuan agar pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dapat diukur secara handal (reliable). Indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kita kenal dengan “ indeks kepuasan masyarakat”.

Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Anonim, 2005 : 104). “ Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas (Antonin, 2005 : 105). Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan penentu dalam keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan.

Menurut Hoffman dan Beteson (2010), “without customers” the service firm has no reason to exist”. Artinya, tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk bisa eksis.

Menurut Dutton dkk, (dalam Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Menurut Selnes (1993) kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

Menurut Kepuasan Konsumen dengan level of satisfaction yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku work of mouth. Penelitian yang dilakukan oleh Anderson (1998) dalam Erida, menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif

lebih tinggi dari mereka yang puas, dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu layanan (service) yang disuguhkan pegawai kepada pelanggan (Anwar, 1995 : 53). Nilai pelanggan tersebut tercipta karena tingkat kepuasan, loyalitas, dan produktifitas yang disumbangkan oleh pegawai. Adanya kepuasan kerja yang dinikmati oleh para pegawai merupakan upaya yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang prima; serta kebijakan perusahaan yang baik akan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan. Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkan.

## 2.5 Kinerja Pegawai

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Kinerja sering dikaitkan dengan suatu organisasi dan individu, contoh kinerja yang dikaitkan dengan individu adalah kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2002 :22) kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson (2006:65) menambahkan bahwa kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai menjadi isu yang banyak dibicarakan saat ini. Masyarakat modern menjadi lebih jeli dan teliti mengenai kinerja pegawai khususnya pegawai yang bekerja dalam sebuah instansi pemerintah dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Mardiasmo (2010), mengatakan bahwa sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer sektor publik menilai mencapai suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Kinerja setidaknya harus minimal ada unsur 3E (Value For Money) yang terdiri dari Ekonomis, Efektif, Efisien. Kinerja merupakan Padanan kata dari “performances”

Konsep kinerja atau performances menurut Prwirosentono (1992 : 2) adalah : “ Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”

Kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan atau efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efekti, **terhadap masukan**

yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu (Robbins, 2002 : 145). Jadi ketika seorang telah diterima, ditempatkan pada suatu organisasi/unit kerja tertentu maka mereka harus dikelola agar menunjukkan kinerja yang baik. Pihak yang bertanggung jawab atas kinerja yang telah mereka laksanakan adalah setiap pemimpin pada semua level.

Bernadin dan Russel (dalam Ruky, 2002 : 15) memberikan pengertian "performance" sebagai berikut : "performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period " Kinerja dapat diartikan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Lebih lanjut, Irawan (2002 : 1 1) menyatakan bahwa, kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan , yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit , dan kinerja pegawai. Kinerja erat sekali hubungannya dengan prestasi kerja.

Dessler (2006 : 87) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja ) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya. Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance, apabila diartikan menjadi prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang tercapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dalam suatu organisasi (dalam hal ini adalah instansi).

Sedangkan penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang (Mangkuprawira, 2007:223)

Seorang pegawai harus mencapai kinerja secara maksimal. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka diperlukan semangat kerja yang besar. Semangat kerja adalah dorongan yang membuat seseorang melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik (Eddy Madiono: 2000). Oleh karena itu, di dalam setiap diri seorang pegawai harus ditanamkan semangat kerja yang besar. Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai baik oleh perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing da;lam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut tingkat keberhasilan individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah di

tetapkan. Kinerja menunjukkan hasil kerja yang divcapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Sedangkan ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai pegawai sesuai dengan tuntutan organisasi. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila pegawai mampu bekerja sesuai dengan standar penilaian yang ditetapkan organisasi.

## 2.6 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

Berdasarkan keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM adalah sebagai berikut :

- a. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian SKM.
- b. Secara berkala pimpinan unit pemantauan yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tidak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat .
- d. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan SKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan kementerian PAN cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Kep-MENPAN No. 63/2004 dilakukan melalui cara :

- a. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan masyarakat berupa laporan/pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik SK Menpan No. 63/2004 menyatakan, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik wajib secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang

kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik diatur di UU No. 25/2009 Pasal 35 :

Ayat (1) Pengawasan Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawasan eksternal.

Ayat (2) Pengawas internal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ngawi.

Salah satu dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah UU RI No. 25/2009, bagian kedelapan tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam rangka pengawasan ini perlu disusun tolok ukur yang dikenal dengan istilah SKM. SKM diartikan sebagai data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

UU No. 29/2009 juga mengatur tentang evaluasi dan pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik.

Pasal 10 : ayat (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud ayat 1, dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan fokus Survei Kepuasan Masyarakat dalam unit pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Unsur pokok dalam penelitian ini adalah Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Jadi dua hal yang berkaitan langsung dalam memenuhi kepuasan masyarakat yaitu pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik. Disini yang menjadi pemberi pelayanan adalah petugas pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dan penerima pelayanan adalah masyarakat pengguna layanan yang diberikan pemberi pelayanan.

Kepuasan masyarakat yang menjadi obyek penelitian terdiri dari 13 unsur yaitu:

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

10. Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, yaitu tahapan-tahapan atau cara-cara mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat apakah sederhana atau rumit;
  11. Kesesuaian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- Tiga belas unsur tersebut yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2005 :78), populasi adalah seluruh individu atau obyek yang akan diamati.

Suharsimi Arikunto (2006: 115) menyatakan bahwa “ Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. “

Sugiyono (2007” 242) Populasi adalah : ‘ Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ;

Consuela (1993 : 102) populasi adalah “kelompok besar yang merupakan sasaran generalisasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang berada di wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Kabupaten Ngawi yang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan dari pemerintah.

Sedangkan pengertian sampel menurut Suharsimi Arikunto (2006: 117) menyatakan bahwa “ sampel adalah sebagian atau wakil popuasi yang diteliti”;

Sugiyono (2007; 242) sampel adalah “ Sebagian dari populasi”;

Latunussa (1988: 88) mengemukakan sampel adalah “Suatu bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah kelompok kecil bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi. Sampel yang diambil dari populasi ini harus bersifat valid dan representatif atau mewakili. Penentuan sampel ini hendaknya disesuaikan dengan karakteristik populasi, karena nantinya hasil penelitian dari sampel ini akan digeneralisasikan kepada populasi. Jadi sampel harus representatif atau mewakili populasi penelitian. Jadi sampel dalam penelitian ini diambil dari masyarakat kabupaten Ngawi yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

### 3.3 Teknik Sampling

Pengertian teknik sampling menurut Hadi (2000; 75) “ sampling adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel”.

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel dalam sebuah penelitian.

Dari beberapa teknik pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan “*teknik simple random sampling*” dimana semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap unit pelayan.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Sesuai dengan variable dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner dan wawancara.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data merupakan suatu cara yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan hipotesis yang diajukan selanjutnya untuk mengambil kesimpulan dari hasil yang diperoleh melalui analisis data tersebut.

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang} \times \text{nilai timbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Adapun rumus nilai penimbang adalah :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,071$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sbb :

$$\text{IKM Unsur Pertanyaan} \times 25$$

**Keterangan :**

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan : nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kebawah sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi responden, kemudian untuk mendapatkan per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- b. Nilai Indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. U1 s/d U14 = unsur pelayanan
- d. NRR = Nilai rata-rata
- e. SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- f. 25 adalah nilai ketetapan dari SKM

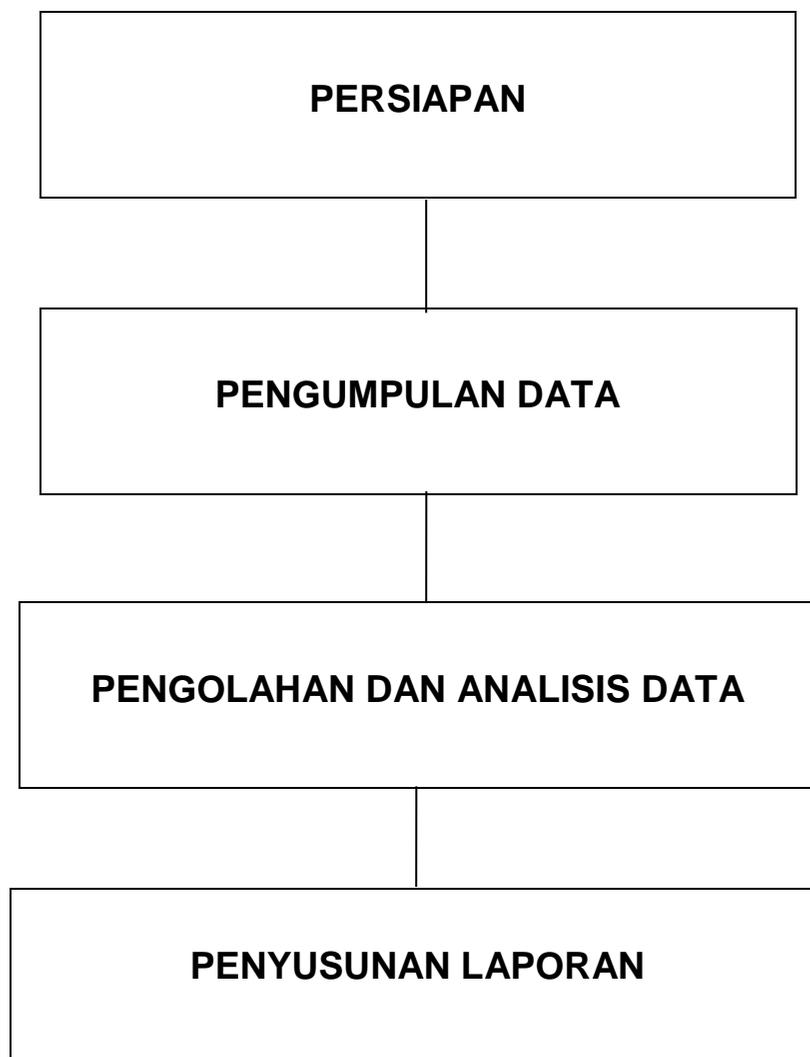
Sedangkan untuk mengetahui tentang nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat di tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Kategorisasi nilai SKM**  
**mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
81,26 – 100.00	A	SANGAT BAIK
62,51 -- 81,25	B	BAIK
43,76 -- 62,50	C	KURANG BAIK
25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK

**3.6. Tambahan penyusunan SKM**

Tambahan penyusunan SKM meliputi :



**Gambar 1, Tahapan Penyusunan SKM**

### 3.6.1 Pesiapan

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Unit pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.
- b. *Kick off Meeting* Unit pelayanan di Kecamatan Ngawi kabupaten Ngawi untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan role Play* kepada para Interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### 3.6.2 Penyiapan Bahan

#### 1. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identifikasi responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesione diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kuang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan di Kecamatan Ngawi kabupaten Ngawi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada unit pelayanan di Kecamatan Ngawi kabupaten Ngawi.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka ditanyakan kepada masyarakat terhadap 13 indikator pelayanan. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden dan diserahkan kepada petugas pengumpul data. Petugas juga membimbing dan memberi penjelasan jika responden kurang paham dengan isi kuisioner.

Selain itu petugas juga bisa mewawancarai sesuai panduan kuisioner yang ada.

#### 5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap unit pelayan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 130 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar :

**Jumlah Responden**----- minimal 130 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar ( "jumlah unsur")  
 $x 10 = \text{jumlah responden (5)} \quad x 10 = 50 \text{ responden}$   
**(Categorical data Analysis oleh FREEMAN)**

#### 6) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkn dalam kegiatan ini adalah data pimer, yaitu data yang diperoleh langsung dari esponden melalui wawancara tatap muka ( *face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei,

pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back cheking responden* dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui Survei kepada masyarakat yang menjadipelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 130 (seratus tiga puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan september – oktober tahun 2022.

Kuisisioner yang terisi, dikumpulkan, diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Lalu dilakukan proses dan analisa data sesuai standar.

### **3.6 Laporan Hasil Pengukuran SKM**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikann informasi tentang perkembangan unit pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam Penyusunan Laporan ini juga dimasukkan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan, sehingga parameter penilaian unit pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi melalui survei Kepuasan Masyarakat juga akan disinkronkan dengan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan tersebut, sehingga dapat diketahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat apakah sudah sinkron atau belum dengan Renstra Organisasi Perangkat daerah Pelayanan di Unit Pelayanan Kecamatan Ngawi kabupaten Ngawi.

## BAB IV

### HASIL PENGELOLAAN DATA

#### 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi

Kecamatan Ngawi terbagi dalam 16 desa / kelurahan meliputi :

1.	Desa Mangunharjo	dengan luas wilayah	721.60 Ha
2.	Desa Kandangan	dengan luas wilayah	805.90 Ha
3.	Desa Kartoharjo	dengan luas wilayah	468.60 Ha
4.	Desa Beran	dengan luas wilayah	656.30 Ha
5.	Desa Jururejo	dengan luas wilayah	354.20 Ha
6.	Desa Watualang	dengan luas wilayah	729.60 Ha
7.	Desa Grudo	dengan luas wilayah	496.30 Ha
8.	Kelurahan Margomulyo	dengan luas wilayah	205.60 Ha
9.	Kelurahan Karangtengah	dengan luas wilayah	25.30 Ha
10.	Kelurahan Pelem	dengan luas wilayah	80.10 Ha
11.	Kelurahan Ketanggi	dengan luas wilayah	198.10 Ha
12.	Desa Karangasri	dengan luas wilayah	494.60 Ha
13.	Desa Ngawi	dengan luas wilayah	354.30 Ha
14.	Desa Krt Prandon	dengan luas wilayah	644.50 Ha
15.	Desa Banyu Urip	dengan luas wilayah	576.80 Ha
16.	Desa Kerek	dengan luas wilayah	231.70 Ha

Batas wilayah Kecamatan Ngawi adalah sebagai berikut

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Pitu dan Kabupaten Bojonegoro
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Padas
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Kwadungan
- d. Sebelah Barat : Kecaanaamatan Paron

Jarak Kecamatan Ngawi ke Ibu Kota kabupaten Ngawi sejauh 3 km, dengan kondisi jalan yang lurus.

Jumlah penduduk Kecamatan Ngawi akhir tahun 2021 adalah 84880 jiwa, terdiri dari 42,141 penduduk laki-laki dan 42,739 penduduk perempuan, dengan rasio jenis kelamin/sex ratio sebesar 99 artinya bahwa setiap 100 penduduk wanita terdapat sekitar 99 penduduk laki-laki.

Luas Wilayah Kecamatan Ngawi adalah 7.034.50 ha, di mana sekitar 50,31 persen atau sekitar 3539,3 ha berupa lahan sawah dan 49,68 persen lahan bukan sawah atau sekitar 349,2 ha sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda), Kecamatan Ngawi secara administratif wilayah ini terbagi ke dalam 16 desa/kelurahan.

Jumlah kepala Keluarga Kecamatan Ngawi akhir tahun 2021 adalah 28,453 kk, terdiri dari 23,338 kk laki-laki dan 5.115 kk perempuan.

Data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngawi menunjukkan mayoritas beragama Islam dengan persentase sekitar 96.75 persen. Jumlah penduduk menurut agama yang dipeluk kondisi akhir 2022 adalah Islam 82,122 jiwa, Katolik 790 jiwa, Kristen 1.841 jiwa, Hindu 37 jiwa, Budha 70 jiwa dan Kepercayaan lain 20 jiwa.

Jumlah tempat ibadah pada tahun 2022 terdiri dari masjid 105 bangunan, mushola 219 bangunan, gereja 13 bangunan dan wihara 1 bangunan.

Data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Ngawi tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah TK sebanyak 50 lembaga dengan sejumlah muid 1.972 siswa, dengan asio murid sekolah 39. Tahun 2022 jumlah SD ada 40 lembaga, mempunyai jumlah murid 4.457 siswa dengan rasio murid sekolah 111. Jumlah murid SMP sebanyak 4.694 siswa , yang tersebar di 10 sekolah dengan rasio murid-murid sekolah 469.

Data dari DEPAG Kabupaten Ngawi 2022 jumlah murid RA sebanyak 407 siswi yang tersebar di 5 sekolah, dengan rasio murid sekolah 81. Jumlah murid MI sebanyak 1.778 siswa yang tersebar di 7 sekolah, dengan rasio murid sekolah 254. Jumlah murid MTS sebanyak 1.159 siswa yang tersebar di 2 sekolah, dengan rasio murid sekolah 580. Jumlah murid MA sebanyak 1,043 siswa yang tersebar di 1 sekolah, dengan asio murid sekolah 1.043.

Peserta KB Aktif tahun 2022 mencapai 11.748. dari peserta KB suntuk, 26,39 % menggunakan IUD dan yang menggunakan PIL 11.25 %.

Luas lahan pertanian Kecamatan Ngawi yaitu sekitar 87.45% dari luas seluruh wilayah Kecamatan Ngawi. Hal ini menggambarkan sektor Pertanian masih merupakan sektor andalan bagi penduduk Kecamatan Ngawi. Produksi Padi tahun 2022 merupakan produksi yang tertinggi yaitu sebanyak 537.400 kwintal, produksi jagung pada peringkat kedua yaitu sebanyak 50.580 kwintal sedangkan produksi ketela pohon berada pada peringkat ketiga yaitu sebanyak 19300 kwintal.

Data dari Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi 2022 menunjukkan bahwa populasi ternak sapi merupakan populasi tertinggi yaitu sebanyak 5.938 ekor, populasi ternak kambing pada peringkat kedua yaitu sebanyak 2.518 ekor, sedang populasi ternak domba berada pada peringkat ketiga yaitu sebanyak 1.730 ekor. Untuk populasi Unggas jenis Ayam Buras merupakan populasi tertinggi yaitu sebanyak 16.522 ekor. Populasi ayam Ras Pedaging 16.250 ekor. Populasi Ayam

Ras Petelur 1.375 ekor, populasi Itik 705 ekor sedangkan populasi Itik manila/mentok 631 ekor.

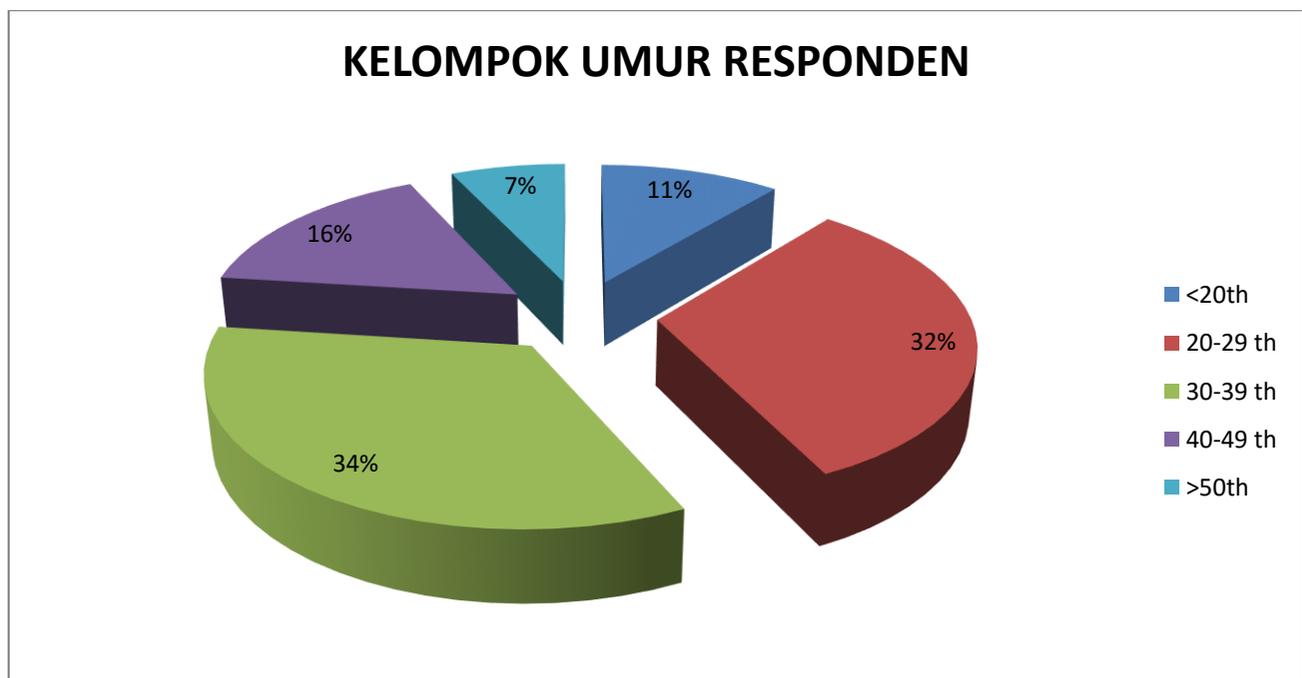
Sarana perdagangan di Kecamatan Ngawi cukup lengkap dibanding Kecamatan lain karena Kecamatan Ngawi merupakan pusat pemerintahan. Kecamatan Ngawi memiliki pasar sebanyak 8 tempat yang terdiri dari 6 pasar permanen/semi permanen dan 2 pasar tidak permanen. Perdagangan yang paling banyak adalah perdagangan makanan dan minuman, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah tempat usaha perdagangan makanan dan minuman baik di tempat tetap maupun tidak tetap yaitu sebanyak 1.024 tempat usaha.

Sektor Keuangan adalah sektor yang berkaitan erat dengan pajak, menurut data dari Badan Keuangan Kabupaten Ngawi jumlah wajib pajak tahun 2022 mengalami peningkatan yaitu dari 43.068 menjadi 46.084 peerta wajib pajak. Hal ini diimbangi dengan penerimaan pajak yang mengalami kenaikan yaitu dari Rp. 1.864.165.656 rupiah menjadi Rp. 1.870.206.064 rupiah atau naik sekitar 0,32 %.

#### 4.2 Gambaran Responden Penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Dari seluruh populasi diambil 140 orang sebagai sampel

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi menunjukkan bahwa berdasarakan umur, responden berumur < 20 tahun sebanyak 15 orang (10,71 %). Usia 20 – 29 tahun sebanyak 46 orang (32,14 %), usia 30 – 39 tahun sebanyak 48 orang (34,29 %). Usia 40 – 49 tahun sebanyak 22 orang (15,17%), usia > 50 tahun sebanyak 10 orang (7,14 %)

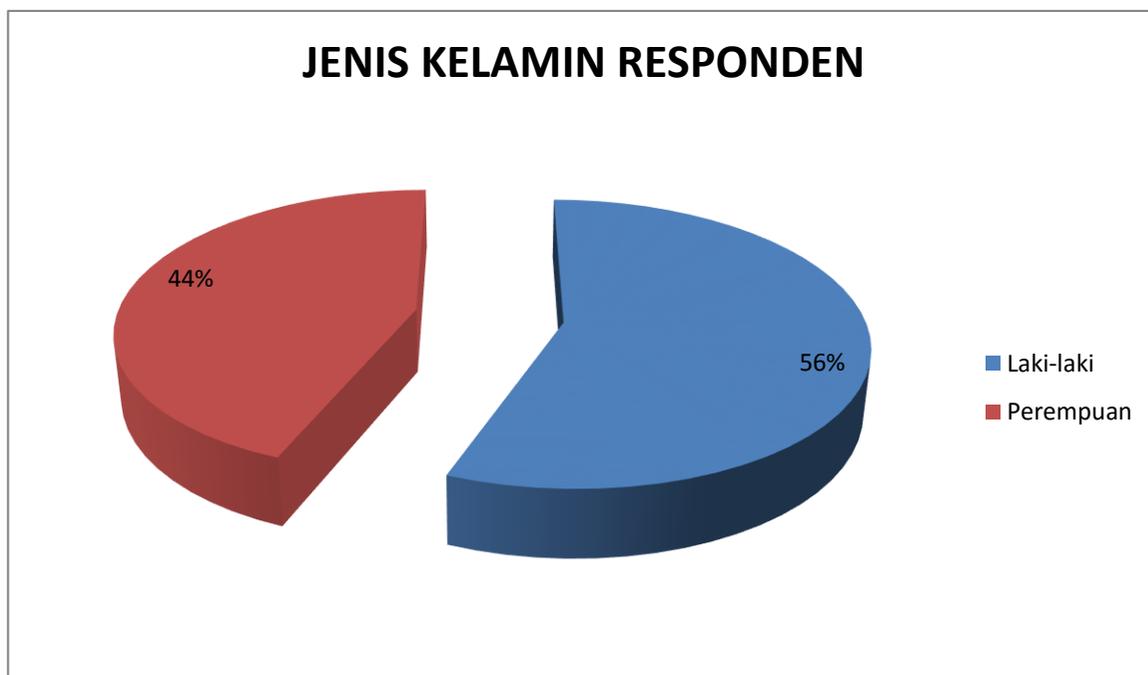


### Gambar grafik 1. Profil responden berdasarkan Umur

Dari sisi usia responden, ternyata mayoritas masih banyak usia produktif. Hal ini tergolong sudah cukup matang untuk befikir dan menentukan pilihan, Sehingga dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disusun, diyakini telah dipikir secara benar dan pilihan yang ditentukan pasti sudah dipikir secara matang tanpa

dipengaruhi pihak lain.

Profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden laki-laki sebanyak 79 orang (56,43%) dan responden perempuan sebanyak 61 orang (43,57%)



### Gambar grafik 2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sisi jenis kelamin laki-laki cenderung lebih berani dalam menyatakan pendapat/penilaian. Dan pihak perempuan relatif lebih banyak pertimbangan dalam menentukan pilihan.

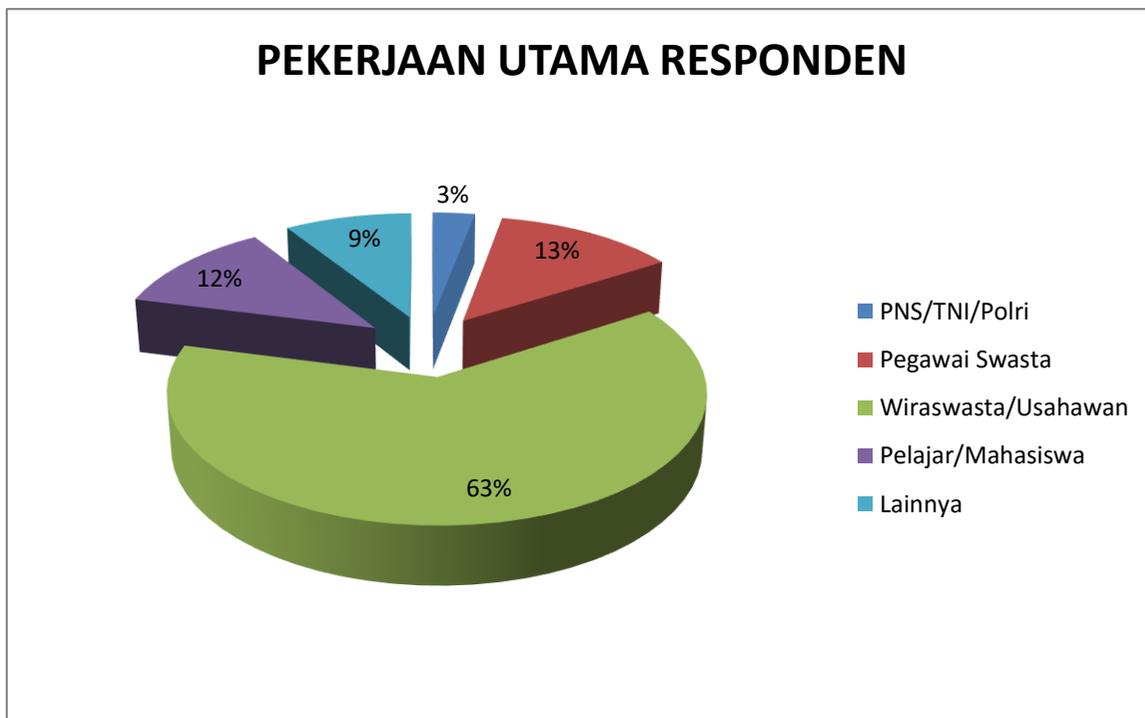
Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan ternyata SD kebawah sebanyak 9 orang (6,43%), SMP sebanyak 34 orang (24.29%), SMA sebanyak 65 orang (46.43%), DI/D2/D3 sebanyak 4 orang (2,86 %), S-1 sebanyak 28 orang (20 %), dan S2 sebanyak 0 orang (0%)



**Gambar grafik 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan**

Melihat dari kondisi tingkat pendidikan tersebut, maka kecenderungan pola berpikir sudah bagus dalam menentukan pilihan dan atau menilai sesuatu, termasuk dalam hal survei kepuasan masyarakat ini.

Profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan, ternyata PNS/TNI/ POLRI sebanyak 4 orang (2,86%), Pegawai Swasta sebanyak 19 orang (13,57%), Wiraswasta / Usahawan sebanyak 88 orang (62,86%). Pelajar/Mahasiswa sebanyak 17 orang (12,14%). Dan lainnya sebanyak 12 orang ( 8,57%).



**Gambar grafik 4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Utama**

#### 4.3 Hasil Analisis 9 unsur pelayanan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

**Tabel 2 Tabel Hasil Penghitungan SKM Kecamatan Ngawi.**

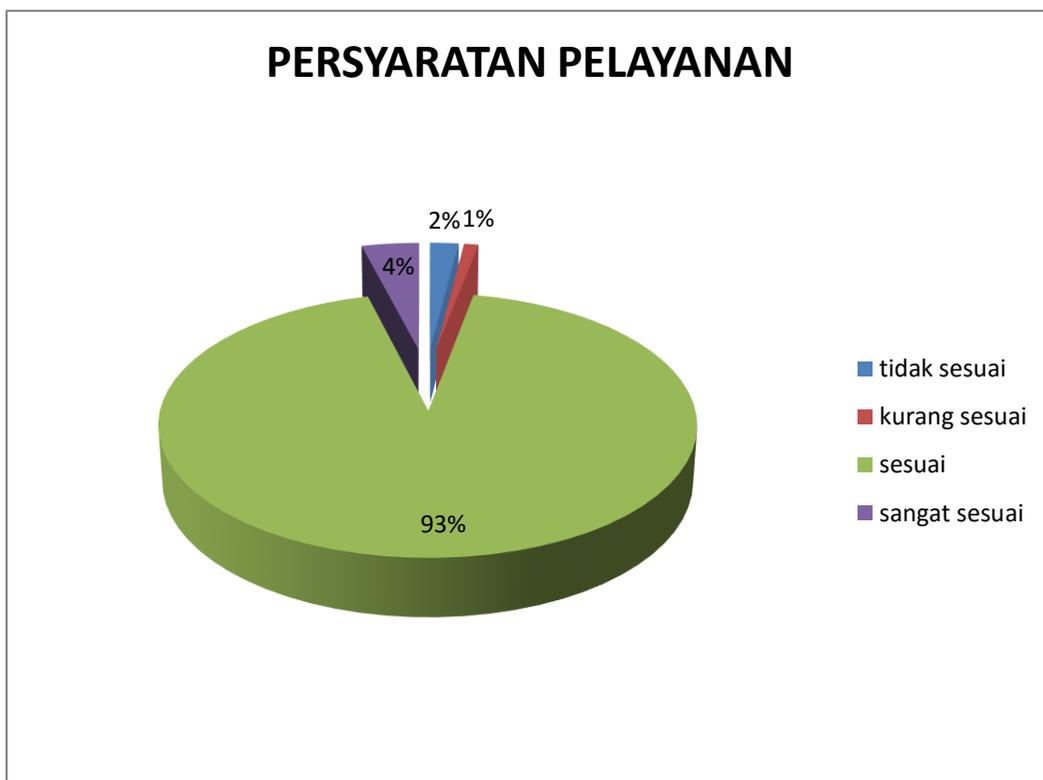
Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Perunsur	Nilai Rata-rata Perunsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	2	3	4	5
U1	Persyaratan Pelayanan	182	3,64	0,40
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	183	3,66	0,41
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	176	3,52	0,39
U4	Biaya/Tarif	174	3,48	0,39
U5	Produk Pelayanan	179	3,58	0,40
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	173	3,46	0,38
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	174	3,48	0,39
U8	Mekanisme dan/atau Tindak	172	3,44	0,38

	Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	171	3,42	0,38
	<b>TOTAL</b>			<b>3,52</b>
	<b>NILAI SKM</b>			<b>88,00</b>
	<b>Ket. Nilai IKM = Total Jumlah NRTT x 25</b>			

Dari tabel diatas dapat diperoleh gambaran pendapat masyarakat tentang 9 unsur sebagai berikut :

**a. Persyaratan Pelayanan (UI)**

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan perundang-undangan.



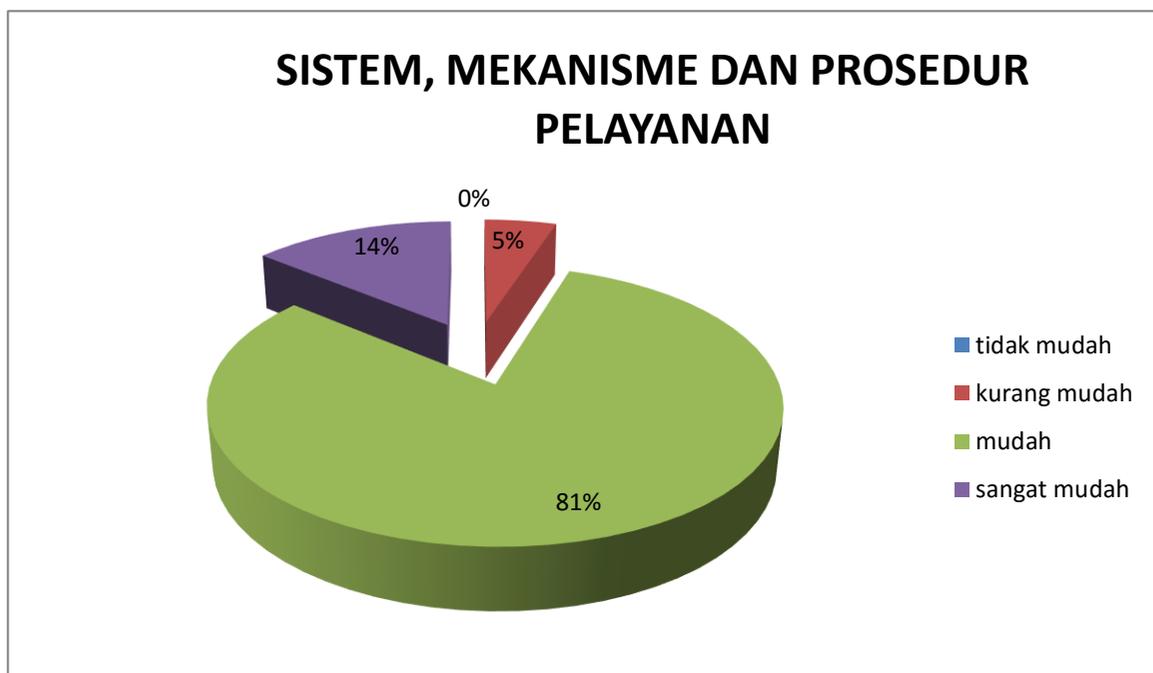
**Gambar grafik 5. Persyaratan Pelayanan**

Pendapat responden terhadap persyaratan pelayanan ternyata, 2% responden menilai tidak sesuai, 1% responden menilai kurang sesuai, 93% responden menilai sesuai, dan 4% responden menyatakan sangat sesuai. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam menentukan persyaratan harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Bila perlu disederhanakan lagi. Persyaratan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dengan jarak pandang minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### **b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)**

Setiap penyelenggara pelayanan seharusnya memiliki SOP dan SPP Pelayanan yang berfungsi sebagai : petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, Informasi bagi penerima pelayanan, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, pengendali/kontrol dan acuan masyarakat dan aparat pengawasan dalam melakukan penilaian /pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja. Kepastian dan kurun waktu pelaksanaan kerja. Kepastian dan kurun waktu pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan.



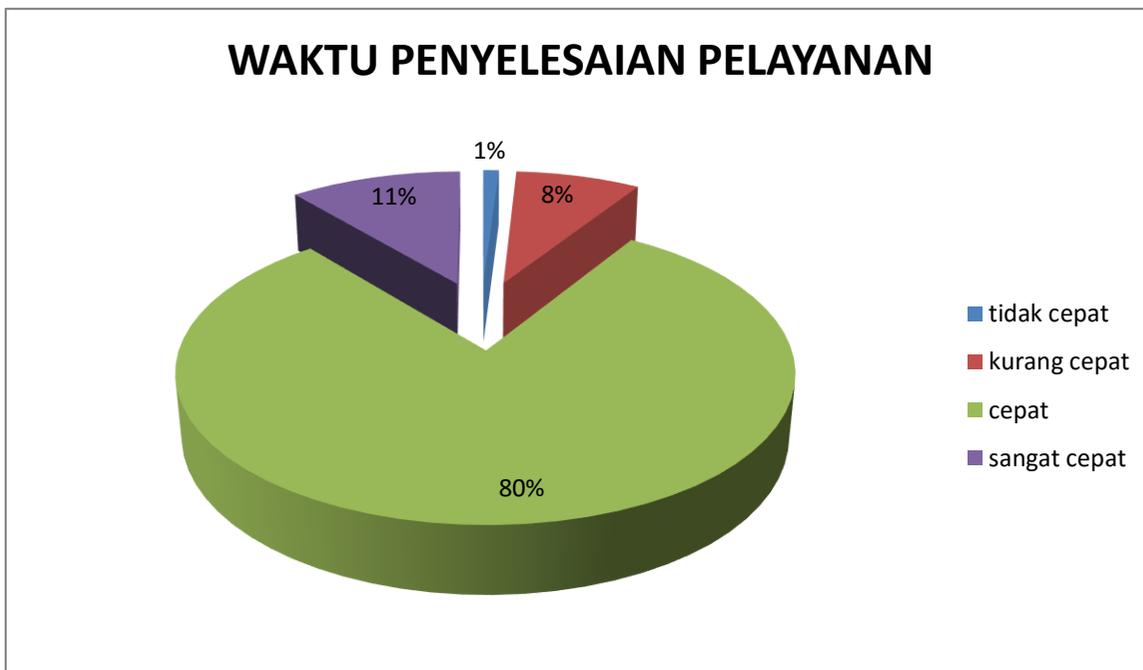
**Gambar grafik 6. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Mengenal Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan pada unit pelayanan ini : 5% responden menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah, 81% responden menilai prosedur pelayanan mudah, dan 14% responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah.

Pelayanan kepada masyarakat seharusnya cepat dan tepat Apabila pelayanan tidak cepat dan tidak tepat maka pengguna jasa layanan cenderung dirugikan.

### **C. Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3)**

Waktu penyelesaian pelayanan menjadi penting karena menyangkut masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh aturan dari Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Misalkan jam buka jam 08.00 WIB maka ketika pukul 08.00 WIB pelayanan loket sudah dibuka, dan masyarakat sudah dapat melakukan administrasi untuk mendapatkan pelayanan, seperti mengurus surat dispensasi nikah, Surat Keterangan waris, Mengurus KTP, KK, Layanan Internet, mengurus surat-surat yang membutuhkan tanda tangan camat setempat, dan layanan lainnya yang ada di unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.



**Gambar grafik 7. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Dari segi waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, menurut 1% responden menilai tidak cepat, 8% responden menilai kurang cepat, 80% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan 11% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat.

Waktu penyelesaian pelayanan juga bisa berarti bahwa cepat atau lamanya pelayanan dapat diketahui berdasarkan penilaian pelayanan yang ada selama ini. Misalkan pengurusan pembuatan surat disprnsisasi nikah, permohonan surat pengantar untuk keperluan desa yang harus ditandatangani Camat setempat, dan surat-surat yang membutuhkan tanda tangan Camat setempat, apabila selambat-lambatnya diselesaikan dalam waktu 1 hari maka dalam waktu maksimal 1 hari harus sudah selesai. Sehingga masyarakat merasa puas.

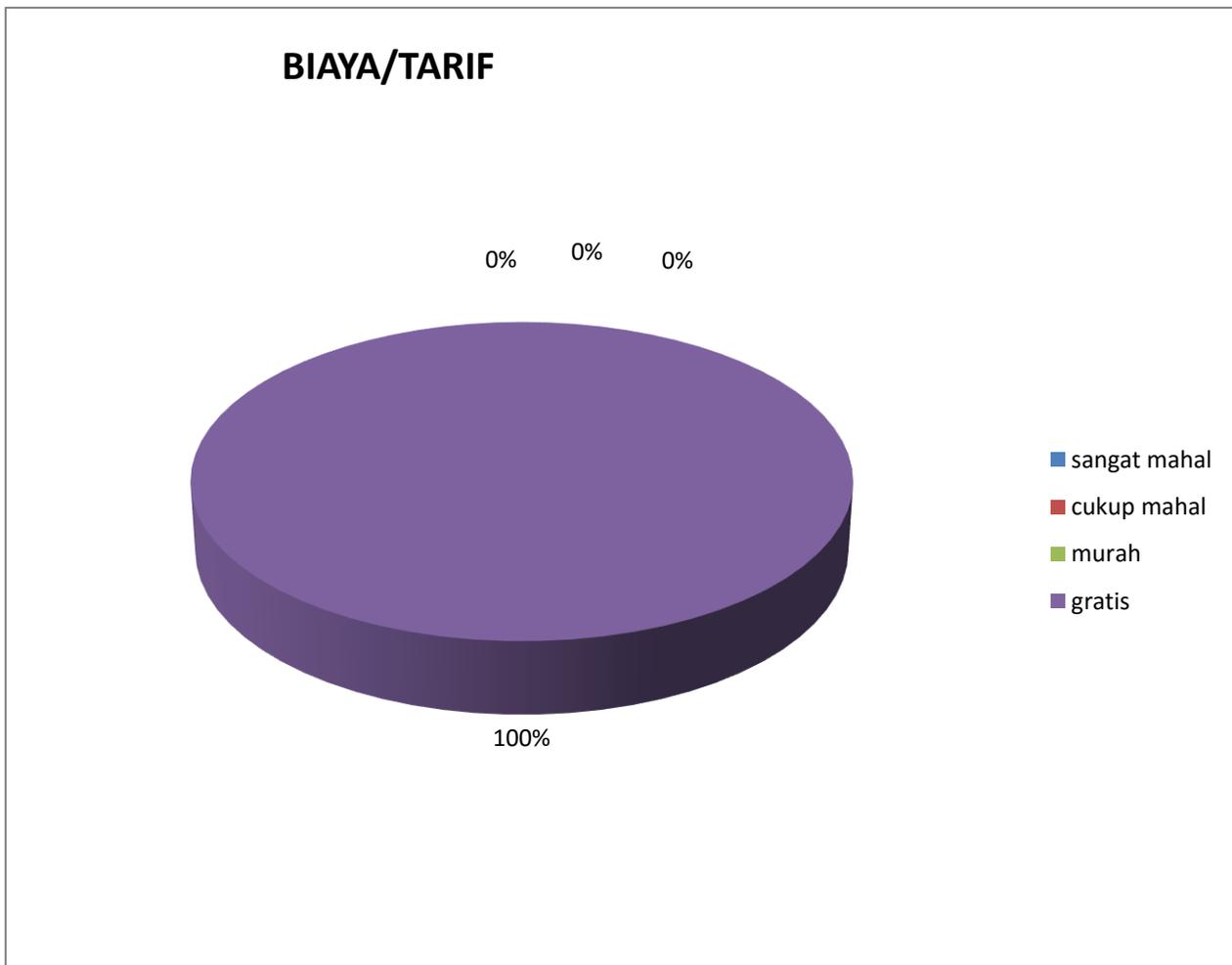
#### **d. Biaya /Tarif (U4)**

Informasi biaya ini harus jelas besarnya dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.. Sebab apabila pelayanan ke penerima pelayanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung pemerintah.

Disisi lain, jika besaran biaya telah ditetapkan berdasarkan ketentuan harus diinformasikan secara jelas di papan secara terbuka. Namun jika terlalu mahal dan tinggi bahkan biaya tidak jelas rinciannya tentu dirasa oleh masyarakat terlalu memberatkan, apalagi ditambah lagi biaya-biaya lain diluar biaya pokok atau diluar ketentuan yang ditetapkan. Maka kewajiban penyelenggara pelayanan memberikan kwitansi sebagai bukti pembayaran.

Khusus pelayanan yang dikenakan biaya, maka sosialisasi biaya yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan secara transparan sangat diperlukan sehingga penerima pelayanan mengetahui besar biaya yang harus dibayarkan.

Begitu juga kalau gratis, harus diumumkan secara terbuka dan dipatuhi secara sungguh-sungguh oleh petugas pelayanan dengan menolak jika masyarakat memberikan uang ataupun lainnya. Transparansi ini bisa dilakukan melalui pembuatan brosur dan informasi di loket/ruang tunggu/papan informasi di tempat pelayanan.

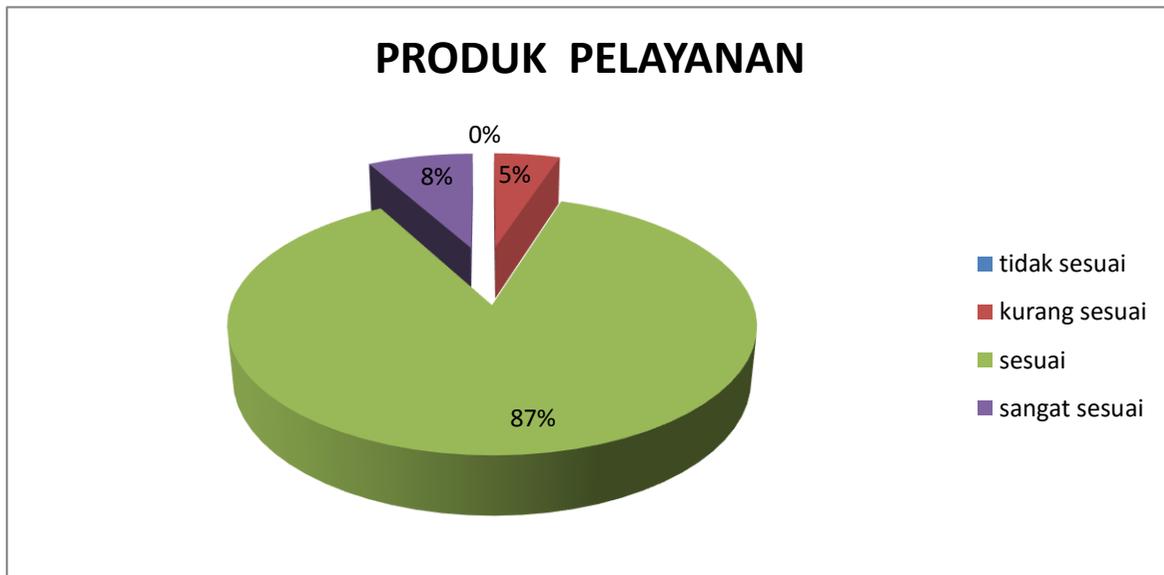


**Gambar grafik 8. Biaya / Tarif**

Dari segi kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan pelaksanaan, menurut 100% responden menilai biaya / tarif pelayanan sudah sesuai dengan peraturan daerah atau keputusan Bupati Ngawi yaitu gratis.

**e. Produk Pelayanan (U5)**

Hasil pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dan diterima oleh masyarakat harus baik atau memuaskan, sehingga semua pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dapat berjalan tanpa suatu halangan apapun.



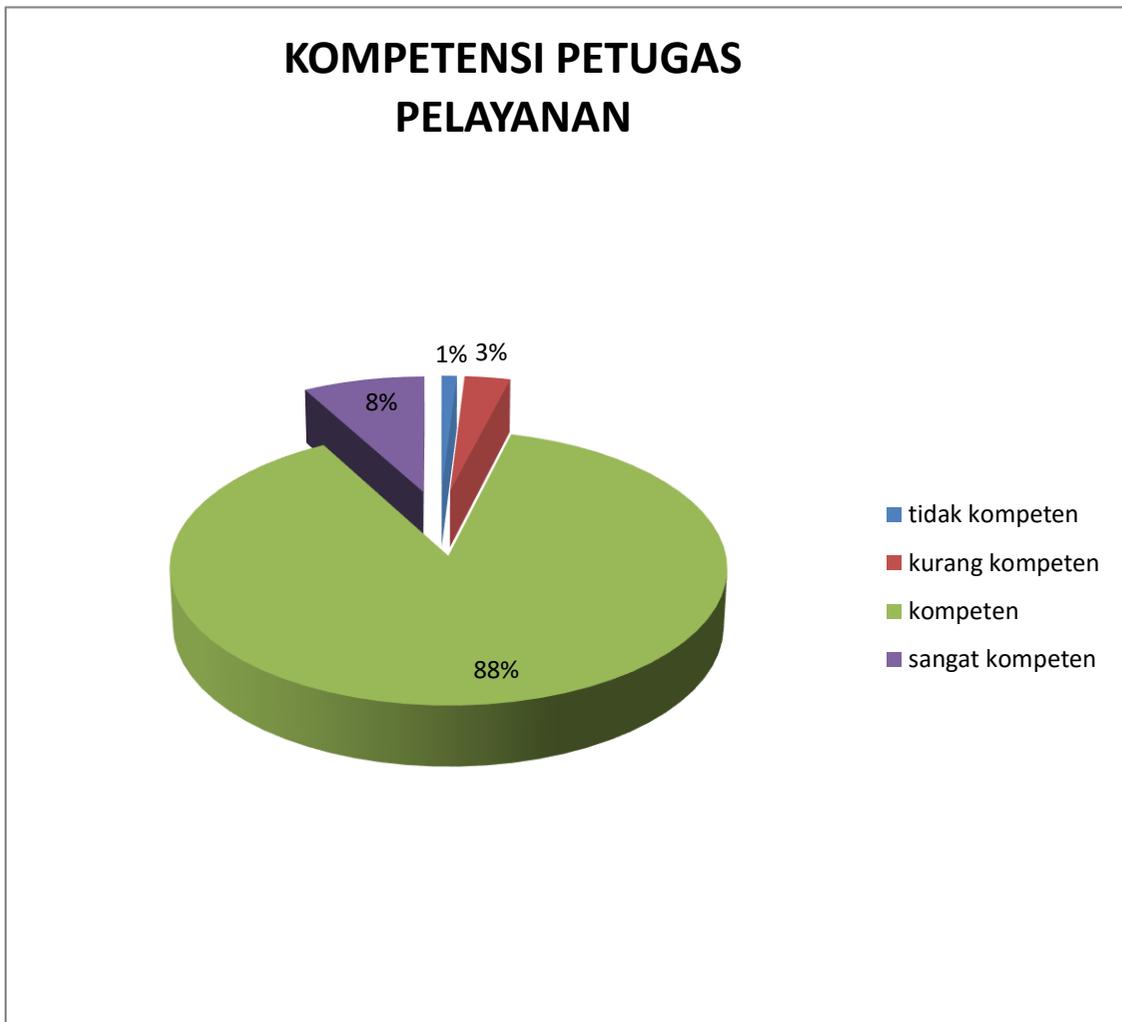
**Gambar grafik 9. Produk Pelayanan**

Pendapat responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menyatakan bahwa 5% responden menilai kurang sesuai 87% responden menilai sesuai, dan 8% responden menilai sangat sesuai.

Produk spesifikasi jenis pelayanan di unit Pelayanan Kecamatan Ngawi ada berbagai macam, diantaranya : Layanan permohonan surat yang di dalamnya mengetahui Camat setempat, layanan internet, layanan kependudukan yang berada di Kecamatan dan dilayani oleh operator dari Dispendukcapil Kabupaten Ngawi, layanan pembuatan surat dispensasi nikah, layanan surat keterangan waris, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain sebagainya

#### **f. Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)**

Untuk Kompetensi Petugas pelayanan yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.



**Gambar grafik 10. Kompetensi Petugas Pelayanan**

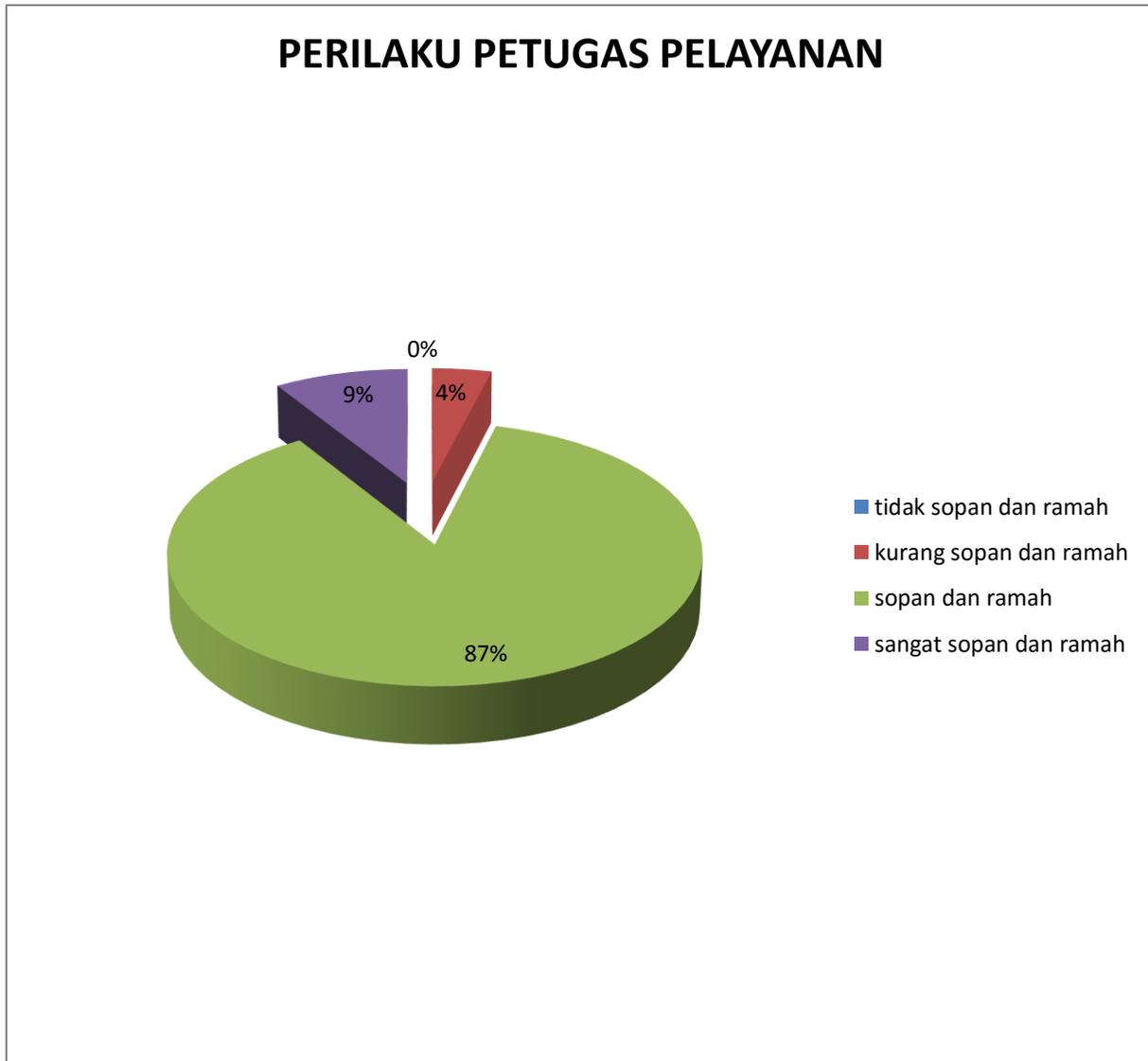
Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, 88% responden menyatakan petugas pelayanan melayani dengan kompeten, dan 8% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat kompeten, sedangkan 3% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan kurang kompeten, dan hanya 1% saja responden yang menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan tidak kompeten.

Pendapat responden bahwa tolok ukur/standart kemampuan bagi petugas itu adalah apabila petugas tersebut mampu dan menguasai bidang tugasnya masing-masing, tepat sasaran dalam menangani permasalahan dan dalam arti tepat waktu dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk selalu menambah pengetahuan dan kemampuannya baik melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **g. Perilaku Petugas Pelayanan (U7)**

Petugas pelayanan hendaknya menjaga sikap dan tutur kata yang baik. Semua pegawai harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat demi

menciptakan kepuasan masyarakat. Petugas yang sopan dan ramah membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan meski terkadang pelayanan yang diberikan mengalami kekliruan sekalipun, akan tetapi dari kesopanan dan keramahan petugas membuat masyarakat juga bersikap sopan dan tertib.



**Gambar grafik 11. Perilaku Petugas Pelayanan**

Pendapat responden terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan ternyata, 4% responden menilai kurang sopan dan ramah, 87% responden menilai pelaksana pelayanan melayani dengan sopan dan ramah, dan ada 9% responden yang menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat sopan dan ramah. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari hasil wawancara dengan responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas ternyata tidak ada petugas yang tidak memperdulikan masyarakat dan masyarakat sering menemui meja pelayanan dalam keadaan petugas yang selalu sopan dalam menangani masyarakat.

Tetapi penilaian responden yang sudah baik harus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Namun bagi petugas yang kurang sopan dan ramah harus segera diubah perilakunya. Pemberi pelayanan hendaknya harus bersikap sopan, santun, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### **h. Kualitas Sarana dan Prasarana (U8)**

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

Setelah disurvei tentang Kualitas Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi, menyebutkan : 1% responden menilai buruk, 4% responden menilai cukup, 87% responden menilai baik, dan 8% responden menilai sangat baik.



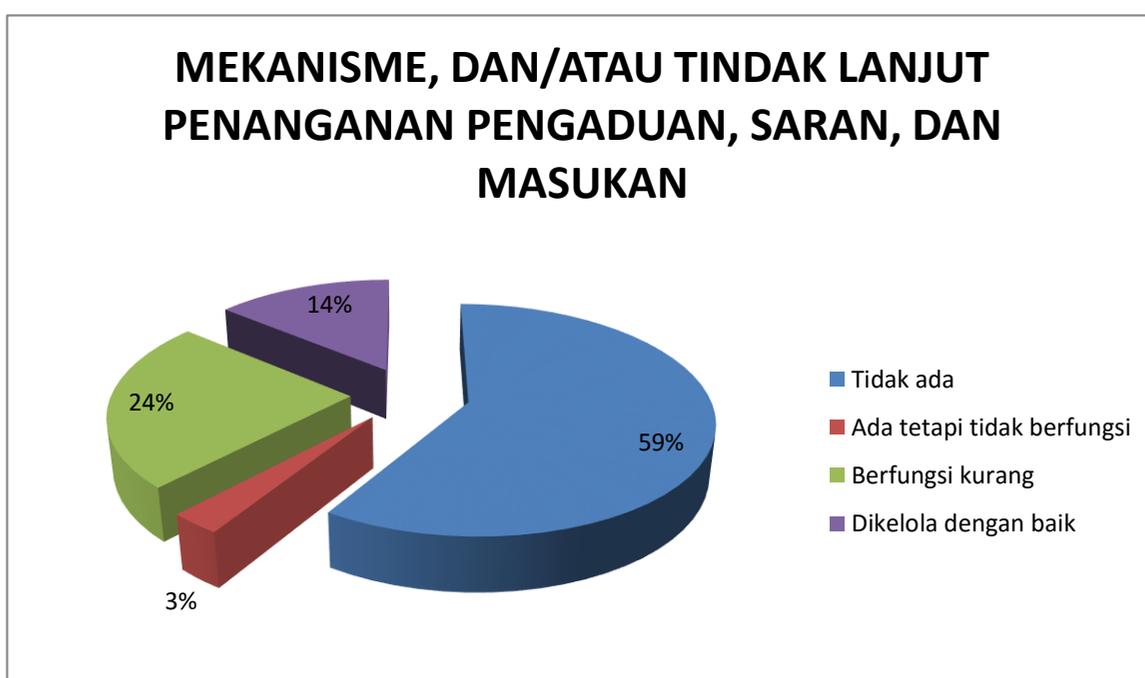
**Gambar grafik 12. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kondisi tersebut diatas cukup baik, namun perlu adanya peningkatan Sarana dan Prasarana seperti, ruang tunggu yang nyaman dan luas, tempat parkir yang memadai, perangkat komputer yang menunjang pelayanan, ruangan yang ber – AC, ruang pelayanan yang terpisah dengan Kantor sehingga tidak berisik, dan lain sebagainya.

**i) Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan (U9)**

Mekanisme dan/atau tindak lanjut Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan survei bahwa pengelolaan pengaduan di unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi ternyata 59% responden menyatakan tidak ada, 3% responden menyatakan ada tetapi kurang berfungsi, 24% responden menyatakan berfungsi kurang maksimal, dan 3% responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik oleh Unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.



**Gambar grafik 13. Mekanisme, dan/atau tindak lanjut Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan**

Namun keberadaan alur bagan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah dibuat dan disosialisasikan di Kecamatan Ngawi setidaknya sudah memberikan informasi yang cukup. Masyarakat menjadi lebih tahu dan mendapatkan kesempatan yang luas untuk menyampaikan pengaduan.

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Ketika Kotak saran disediakan dan ternyata tidak ada yang masuk bukan berarti pelayanan sudah baik. Tetapi masyarakat cenderung mempunyai beban psikologis saat menampilkan pengaduan melalui surat dan memasukkan ke kotak saran. Maka di era informasi dan komunikasi lebih canggih dan variatif diantaranya bisa menggunakan HP, WA, BB, Line, Email d

### 1) Analisis Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan nilai SKM dimana hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Analisis Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang**

NO	INDIKATOR	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	HASIL PENGUKURAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,64	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,66*	sangat Baik
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	3,52	Baik
4.	Biaya / Tarif	3,48	Baik
5.	Produk Pelayanan	3,58	Baik
6.	Kompetensi Petugas pelayanan	3,46	Baik
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48	Baik
8.	Mekanisme, dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	Baik
9.	Kualitas Saran dan Prasarana	3,42**	kurang Baik

Sumber data primer Kecamatan Ngawi

Ket. : \* = tertinggi  
      \*\* = terendah

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas nilai terbesar berada pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan nilai kategori 3,64. Sedangkan nilai terendah berada dalam indikator Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai kategori 3,42.

### 2) Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Setelah diketahui besarnya Nilai Rata-rata tertimbang maka langkah selanjutnya menghitung nilai SKM. Interpretasi nilai SKM antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

### **IKM Unit Pelayanan x 25**

**Atau**

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM} \times 100}{4}$$

**4**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua unsur sudah memenuhi harapan masyarakat karena berada dalam kategori “ Sangat Baik” kecuali unsur persyaratan Kualitas Sarana dan Prasarana, yang berada dalam kategori “ Baik”

<b>No.</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH NILAI PERKATEGORI</b>	<b>NRR PER KATEGORI</b>
1	Persyaratan pelayanan	3,64	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Prlayanan.	3,66	0,41
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,52	0,39
4	Biaya / Tarif	3,48	0,39
5	Produk Pelayanan	3,58	0,40
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,46	0,38
7	Perilaku Petugas pelayanan	3,48	0,39
8	Mekanisme, dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	0,38
9	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,42	0,38
	<b>Jumlah</b>		<b>3,52</b>
	<b>Nilai SKM (3,52 *25)</b>		<b>88,00</b>

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nolai rata-rata per kategori terbesar berada pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Hal tersebut dilihat dari nilai kategorinya sebesar 0,41. Sedangkan nilai terendah sebesar 0,38 berada dalam indikator Kualitas Sarana dan Prasarana.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian terakhir ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Adapun kesimpulan dan saran perbaikan diuraikan sebagai berikut :

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi yang telah dilakukan secara mandiri, dapat disimpulkan secara rinci sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi secara umum mempunyai kategori kinerja **SANGAT BAIK (88,00)**, **walaupun** masih ada penerima pelayanan yang belum merasakan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang diberikan.
2. Unsur yang paling perlu dipertahankan adalah Unsur Kewajaran Biaya / Tarif pada pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,48)**. Hal ini terlihat dari 100% responden menyatakan Biaya /Tarif Pada pelayanan di unit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi sesuai dengan biaya /tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi yaitu gratis.
3. Unsur Prosedur Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,66)**. Hal ini dapat terlihat dari 81% responden menyatakan prosedur pelayanan mudah atau sesuai prosedur, dan 14 % responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah. Sedangkan hanya 5% responden saja yang menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah.
4. Unsur perilaku pelaksana pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,48)** halini dapat terlihat dari 87 % responden menilai petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, serta 9% responden menilai petugas memberikan pelayanan dengan sangat sopan dan ramah , dan hanya 4% responden saja yang menilai petugas memberikan pelayanan dengan kurang sopan dan ramah.
5. Unsur Produk Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,58)**. Hasil pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dan diterima oleh masyarakat harus baik atau memuaskan. Hal ini dapat terlihat dari 5%

responden menilai kurang sesuai, sedangkan 87% responden menilai sesuai, dan 8% responden menilai sangat sesuai.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,46)**, Hal ini dapat terlihat dari 88% responden menilai pelaksana pelayananan kompeten, dan 8% responden menilai pelaksana pelayanan sangat kompeten, sedangkan hanya 3% responden saja yang menilai pelaksana pelayanan kurang kompeten, dan hanya 1% responden saja yang menilai pelaksana pelayanan tidak kompeten.
8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mempunyai kategori dengan nilai **KURANG BAIK (3,42)**. Hal ini dapat terlihat dari 1% responden menilai buruk, 4 % responden menilai cukup, 87% responden menilai baik, dan 8% responden menilai sangat baik.
9. Unsur Persyaratan Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,64)** . Hal ini dapat terlihat dari 93% responden menyatakan, persyaratan pelayanan dinunit pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi sudah sesuai dengan jenis pelayanan dan 4% responden merasa sangat sesuai. Sedangkan yang merasa kurang sesuai hanya 1 % responden saja, dan yang merasa tidak sesuai hanya 2 % responden saja.
10. Unsur yang paling perlu ditingkatkan yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,44)** Hal ini dapat terlihat dari 24% responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berfungsi kurang maksimal, dan 14% responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dikelola dengan baik. Sedangkan 3% responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ada tetapi tidak berfungsi, dan ada 59% responden yang menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tidak ada.

Berdasarkan uraian diatas, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur yang telah berhasil dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi adalah unsur Persyaratan Pelayanan, unsur Sistem mekanisme dan Prosedur Pelayanan, unsur Biaya / Tarif Pelayanan, unsur Produk pelayanan, Unsur Waktu Penyelesaian, unsur Kompetensi Petugas Pelayanan, Unsur Perilaku Petugas Pelayanan, Unsur Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan. dipertahankan karena memiliki kategori minimal :Baik". dan ditingkatkan lagi untuk unsur Kualitas Sarana dan Prasarana karena nilai paling rendah yaitu 3,42.

2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten. Adalah **3,52**. Apabila dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah **80,00**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi secara umum mempunyai kategori kinerja **SANGAT BAIK**.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil temuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Publik Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi perlu disampaikan saran perbaikan sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan persyaratan pelayanan, disarankan dalam memberikan aturan persyaratan pelayanan harus mengacu pada pragmatis realitis operasional. Walaupun setiap jenis kegiatan memiliki karakteristik persyaratan yang berbeda tapi harus mengacu pada praktis operasional tanpa menghilangkan substansinya.
2. Berkaitan dengan prosedur pelayanan, disarankan untuk membuat SOP yang sesederhana mungkin dan termudah dalam pelaksanaannya, tanpa menghilangkan substansinya.
3. Berkaitan dengan waktu pelayanan, disarankan bahwa petugas pelayanan perlu dilatih dan dibiasakan agar kecepatan pelayanan dapat diraih dengan optimal. Mempercepat pelayanan memiliki arti ganda, yakni : perlu adanya intensif untuk mempercepat kegiatan pelayanan atau perlu pelatihan agar petugas pelayanan dapat dengan mudah melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut. Hal ini perlu dimusyawarahkan bersama antara di intern Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.
4. Berkaitan dengan spesifikasi produk jenis layanan, Macam produk pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi harus tertuang dan terpampang secara jelas dan nyata di sekitar tempat pelayanan karena keterbukaan informasi pelayanan menjadi hal yang penting bagi semua pihak. Sehingga ada kejelasan dan kepastian.
5. Berkaitan dengan Kompetensi pelaksana pelayanan, disarankan untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan mengadakan refreasing atau penyegaran setiap berkala agar kemampuan petugas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

6. Berkaitan dengan Perilaku Pelaksana Pelayanan, disarankan Unit Pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi menerapkan 4 S (Senyum, Salam, Sapa, Solusi). Setiap petugas pemberi pelayanan perlu dilatih dan dibiasakan dalam memberikan pelayanan harus dengan banyak senyum dan sopan. Dengan cara ini petugas akan tetap merasa segar, tidak capek saat memberi pelayanan. Disamping itu perlu pemberian batas waktu (Shift) tertentu untuk mengurus suatu kegiatan pelayanan sehingga petugas tidak berat memberikan senyuman dan selalu enak dan segar dipandang.
7. Berkaitan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, disarankan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi mempunyai Tim Kerja, berfungsi menerima dan memproses keluhan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi, telepon, SMS Centre, Email atau kotak saran.
8. Berkaitan dengan Sarana dan Prasarana perlu adanya peningkatan Sarana dan Prasarana seperti, ruang tunggu yang nyaman dan luas, tempat parkir yang memadai, perangkat komputer yang menunjang, ruangan yang ber -- AC, ruang pelayanan yang terpisah dengan Kantor sehingga tidak berisik, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Pertanyaan yang disampaikan maka ada beberapa saran dan masukan yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi.

1. Pelayanan sudah memuaskan (3 responden)
2. Proses mudah, cepat, dan juga efisien (2 responden)
3. Pelayanan sudah cukup baik (5 responden)
4. Pelayanan sangat memuaskan (3 responden)
5. Sangat mudah, proses cepat (2 responden)
6. Di harapkan petugas menjelaskan dengan kata kata yang mudah dipahami dan juga lebih sabar lagi (2 responden)
7. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat (2 responden)
8. Petugasnya sangat profesional dan juga kompeten (1 responden)
9. Lebih sabar lagi di dalam menjelaskan prosedur / persyaratan yang kami ajukan di dalam apa yang saya butuhkan (2 responden)

10. Kurang memuaskan bagi pelajar, perilaku yang kaku dan membentak pemohon, tidak mengarahkan yang lebih baik, mengantri yang lama, dan pegawai malah ngobrol saja (1 responden)
11. Pelayanan cepat sekali (4 responden)
12. Pelayanan kurang memuaskan (1 responden)
13. Untuk setiap penanganan masalah sebaiknya ditambahkan lagi di bagian admin, guna mempercepat waktu (3 responden)
14. Dari segi antrian harap dipercepat lagi jadi kami tidak begitu menunggu lama (1 responden)
15. Pegawai di usahakan lebih ramah lagi (senyum dan sapa) (1 responden)
16. Informasi kurang jelas dan cara penyampaian kurang mudah untuk di pahami (2 responden)
17. Kurang cepat waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan (1 responden)
18. Kurang sopan dan kurang ramah dalam menghadapi masyarakat (1 responden)
19. Persyaratan perlu ditempel di papan informasi (1 responden)
20. Harus dipasang kotak kritik dan saran (1 responden)
21. Pelayanan yang maksimal (1 responden)
22. Pelayanan baik, nyaman, dan petugasnya ramah (2 responden)
23. Pelayanan harap ditingkatkan lagi (2 responden)
24. Pelayanan pegawai kurang ramah, kurang cepat dan tanggap terhadap pengajuan, informasi berbelit-belit, dan cara penyampaiannya kurang sopan (1 responden)
25. Dipermudah untuk pelaksanaan surat menyurat (1 responden)
26. Dalam melayani masyarakat kurang cepat (1 responden)
27. Bagus dalam melayani, sabar dalam menjelaskan kepada masyarakat (1 responden)
28. Informasi yang disampaikan jelas, namun ada beberapa pegawai yang keluar saat dibutuhkan customer, sebaiknya pegawai harus siap setiap saat apabila dibutuhkan (1 responden)
29. Perlu Evaluasi, agar masyarakat tidak bolak-balik dalam mengurus persyaratan (1 responden)
30. Ketika ada orang tua yang sudah lanjut usia harap dalam menerangkan/memberikan arahan harus lebih sabar dan juga pelan – pelan dalam penyampaiannya (1 responden)
31. Kurang sesuai harapan masyarakat, masih banyak menyita waktu (1 responden)
32. Meskipun ada antrian pelayanannya sudah cepat (1 responden)
33. Pelayanan sangat cepat, mudah, dan tidak ribet (2 responden)

34. Kurang ramah, pelayanan lama, kenyamanan kurang, dan tindakanan kurang cepat dan menyenangkan (1 responden)
35. Perlu dibuatkan papan informasi tentang prosedur pelayanan tanpa harus bertanya kepada petugas (1 responden)
36. Audio musik terlalu kencang, harap diperkecil lagi volumenya (1 responden)
37. Perlu dimudahkan lagi mengenai hal persyaratan (1 responden)
38. Kurang cepat dalam pelayanannya, petugas masih banyak yang ngobrol dengan petugas yang lain (1 responden)
39. Terhadap pelayanan dari pegawai Kecamatan tidak seharusnya membentak kepada setiap konsumen masyarakat, dan memberikan pelayanan yang baik, dan yang seharusnya sikap harus sopan dan ramah (1 responden )

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat pada dasarnya merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan pada unit pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pelayanan, instrumen survei Kepuasan Masyarakat ini sekaligus dapat dijadikan evaluasi bagi kinerja pelayanan.

Untuk itu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala, bisa 3 bulan sekali, 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali oleh pihak external sebagai kontrol netralitas pelaksanaan survei. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta replikasi inovasi pelaksanaan publik.

Bedasarkan hasil Survei Kepuasan masyarakat menunjukkan hasil baik, tetapi peningkatan kualitas pelayanan tetap harus menjadi perhatian bagi Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi. Hasil survei ini harus mampu menjadi sarana introspeksi dan pemicu semangat untuk lebih meningkatkan pelayanan.

Demikian hasil survei kepuasan masyarakat untuk penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi tahun 2022 Dan semoga dengan Survei Kepuasan Masyarakat mutu pelayanan di Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi meningkat dari tahun ke tahun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang – Undang RI Nomor 96 tahun 2012
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014
- Undang – undang Nomor 25 tahun 2009
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004
- Rasyid. 2002. **Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**. Bandung : PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik. 2005 **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. 2005 **Manajemen Kinerja Sektor Publik** Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Lewis dan Stuart.2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Guide Second Edition*, Josey Bass A Willey Imprint, San Fransisco
- Fandy Tjiptono,2000. **Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)** Yogyakarta : Andi.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1991
- Keban, t, Yeremias, 1995. **Kinerja Organisasi Publik. Bahan Seminar Sehari dalam Rangka Purna Tugas Dr. Sedyono**, Fisipol. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 1995. **Penelitian Kinerja Organisasi Publik**. Seminar Kinerja Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Politik. Yogyakarta : UGM.
- Freddy Rangkuti, 2009, **Mengukur Efektifitas Program Promosi dan analisis Kasus Menggunakan SPSS**. Jakarta : Gramedia.
- Irawan D. Handi. 2002. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Edisi 3. Jakarta, PT. Elex Media.
- Anonim. 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hoffman dan Bateso. 2010. **Services Marketing : Concepts, Strategies, & Cases**. United States : Cengage Learning.
- Anwar H.D ., 1995. Penerapan Rantai “Service-Profit” Dalam Usaha. Majalah Buletin Ekonomi Bapindo, Edisi November. Jakarta : Bapindo

- Mangunegara, Anwar Prabu . 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mathis dan Jackson. 2006. **Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia**. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2010. **Akuntansi Sektor Publik**. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. **Kebijakan Kinerja Karyawan** . Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephens P.2002. **Perilaku Organisasi**. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I Jakarta ; PT. Prenlindo.
- Dessler, Gery. 2006 **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jilid I Jakarta : PT. Indeks.
- Singarimbun dan Sofian Efendi. 2005. **Metode Penelitian Survei**. LP3ES. Jakarta.
- Consuelo, 1993. **Pengantar Metode Penelitian**, Jakarta : UI Press
- Eddy Madiono Sutant. 2000. **Peranan Gaya Kepemimpinan yang Efektif dalam Upaya Meningkatkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan di Toserba Sinar Mas Sidoharjo.**, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vil 2 No. 2 September 2000, 29-43.
- Sugiyono.2007. **Statistika untuk Penelitian**, Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan** Praktik Jakarta: Reneka Cipta.
- Hadi 2000. **Metodologi Research** Jilid 1- 4 Yogyakarta ; Penerbit Andi.
- Hawawi , Hadari. 1995. Metode **Penelitian Bidang Sosial**. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta. Introduction. New York : Mc. Graw-Hill Company, Inc. Jakarta. Jilid I. Penterjemah Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan Prenhallinto.
- Latunussa. 1988. **Penelitian Pendidikan , Suatu Pengantar**. Jakarta P2LPTK.
- Ruky Achmad, S. 2002. **Sistem Manajemen kinerja Untuk Bisnis** Buku 1 dan 2, Edisi Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- Selnes. 1993 An. Examination of the effect of product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. European Journal of Marketing.. 27 (9) : 19-35
- Sjafri Mangkuprawira. 2009. **Memaknai Pengalaman Kerja** [Http://rona.wajah.wordpress.com](http://rona.wajah.wordpress.com).Diakses tanggal 15 September 2015.
- Supardi dan Darwyan Syah. 2009. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta : Diadit.















