

# **DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA**

**KABUPATEN REMBANG**



## **IKM 2018**

**LAPORAN HASIL SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
TAHUN 2018**

**KEGIATAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**TAHUN ANGGARAN 2018**



<http://dinsospkb.rembangkab.go.id>



[dinsospkb@rembangkab.go.id](mailto:dinsospkb@rembangkab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan dokumen survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana tahun 2018 dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparaturnya pemerintah merupakan salah satu perwujudan fungsi aparaturnya pemerintah kepada masyarakat. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap instansi pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan publik untuk dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Berbagai keperluan dan kepentingan masyarakat dalam kaitannya dengan urusan birokrasi harus dipenuhi dengan baik. Pelayanan prima harus menjadi hal yang harus dikedepankan dalam melayani masyarakat.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparaturnya negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Rembang, 15 Nopember 2018

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN REMBANG

**SRI WAHYUNI, SH, M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19681020 199603 2 002

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Ruang Lingkup dan Sasaran .....	3
D. Metodologi .....	4
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
F. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORETIK DAN LANDASAN YURIDIS</b>	
<b>NORMATIF .....</b>	<b>7</b>
A. Kerangka Teoritik dan Landasan Yuridis Normatif .....	7
B. Beberapa Konsep Terkait Pelayanan Publik .....	9
C. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	11
D. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	12
E. Karakteristik Pelayanan Publik .....	13
F. Kualitas Pelayanan .....	14
G. Standar Pelayanan .....	15
H. Kerangka Peraturan Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
<b>BAB III ANALISIS .....</b>	<b>19</b>
A. Jumlah dan Profil Responden .....	19
B. Metode Pengolahan Data .....	19
C. Metode Analisis .....	22
D. Deskripsi Hasil Analisis .....	24
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan .....	26
B. Rekomendasi .....	26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat .....	22
Tabel 2.2	Hasil Olahan Kuesioner Per Unsur Pelayanan .....	23

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Grafik 2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	20
Grafik 2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	20
Grafik 2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	21
Grafik 2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang selaku organisasi perangkat daerah yang melakukan pelayanan kepada publik sudah seharusnya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan periode tahunan yang dilaksanakan pada akhir tahun anggaran guna mengukur tingkat kepuasan penerima manfaat selama 1 tahun. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada publik

guna meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Adapun dasar hukum yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang;
5. Peraturan Bupati Rembang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang.

## **B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat merupakan survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk :

- a. Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- c. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- d. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### C. Ruang Lingkup dan Sasaran

Ruang lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sasaran objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat pengguna layanan.

#### **D. Metodologi**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap unit pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, yaitu Pemberian Surat Pengantar BPJS. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Untuk setiap pertanyaan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban. Dengan kata lain bahwa data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan melibatkan responden yang menjadi pelanggan atas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Pada tahun 2018 ini Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang menyebarkan 75 kuesioner kepada responden. Penentuan jumlah responden tersebut merupakan keterwakilan sampel untuk penerima manfaat Pemberian Surat Pengantar BPJS yang pernah mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Penentuan jumlah sampel dari populasi tersebut dilakukan dengan berpedoman pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kerjasama yang baik dari pengguna layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang sangat diperlukan guna

suksesnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini dicerminkan dari tingkat pengembalian kuesioner yang kami bagikan kepada responden. Dari 75 kuesioner yang disebarakan kepada responden dapat dikumpulkan kembali sebanyak 75 kuesioner dan semua kuesioner tersebut dapat diproses lebih lanjut untuk diolah.

#### **E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, dengan membentuk tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dikuatkan dengan terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang Nomor 900/063/2018 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang tertanggal 2 Januari 2018. Adapun susunan keanggotaannya terdiri dari :

1. Pengarah : Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang
2. Ketua : Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang
3. Sekretaris : Kepala Sub Bagian Program Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang
4. Anggota :
  - 1). Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
  - 2). Kepala Bidang Rehabilitasi dan Jaminan Sosial
  - 3). 1 (satu) Staf Sub Bagian Program

#### **F. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Kegiatan yang terkait Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan Oktober sampai Nopember 2018. Adapun rincian pelaksanaan kegiatan dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Persiapan membutuhkan waktu sekitar 2 minggu, dengan uraian kegiatan :
  - a. Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

- b. Menyiapkan bahan survei dengan menyusun daftar pertanyaan (kuesioner);
  - c. Menetapkan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
2. Pelaksanaan pengumpulan data memerlukan waktu kurang lebih 2 minggu, yaitu mulai tanggal 15 Oktober 2018 sampai dengan 29 Oktober 2018. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk diisi secara mandiri agar diperoleh data yang akurat dan lebih obyektif. Kemudian data kuesioner yang telah diisi dikumpulkan di Sekretariat untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data tersebut.
3. Pengolahan data indeks Kepuasan Masyarakat membutuhkan waktu kurang lebih 1 minggu, mulai 30 Oktober – 5 Nopember 2018. Adapun langkah-langkah pengolahan datanya sebagai berikut :
  - a. Pengukuran skala Likert, hal ini dilakukan dengan berpedoman pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
  - b. Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer, dimana data entri dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer.
4. Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu sekitar 10 hari, mulai 6 – 15 Nopember 2018. Laporan Hasil Penyusunan Indeks merupakan tahap akhir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dimana laporan ini menyajikan indeks setiap unsur pelayanan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan bagi unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu dilakukan perbaikan dan mempertahankan unsur pelayanan yang mempunyai nilai tinggi.

## BAB II

### KERANGKA TEORETIK DAN LANDASAN YURIDIS NORMATIF

#### A. Kerangka Teoritik dan Landasan Yuridis Normatif

Pada umumnya kehadiran atau pembentukan sebuah negara dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada warga negara masyarakat). Indonesia sebagai salah satu negara yang hadir di abad 20 juga merumuskan tujuan pembentukannya sebagaimana termaksud dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu:

Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang *melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia, yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada: Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Apabila dicermati secara seksama, setidaknya ada 4 (empat) tujuan pendirian negara Indonesia, yaitu: (a) melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; (b) memajukan kesejahteraan umum; (c) mencerdaskan kehidupan bangsa; dan (d) melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari keempat tujuan tersebut, semuanya bermuara pada satu misi yaitu melakukan pelayanan umum (*public service*) kepada warga negara dalam semua aspek atau dimensi kehidupan. Dalam kenyataannya, dengan pertimbangan geografis, demografis, heterogenitas masalah, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, maka dilakukanlah penyerahan (desentralisasi) dan pelimpahan (dekonsentrasi) urusan pemerintahan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Konsekuensi dari desentralisasi dan dekonsentrasi yaitu adanya lingkungan

pemerintah pusat (*central government*) dan lingkungan pemerintahan daerah (*local government*).

Mana kala kita memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berkenaan dengan pemerintahan daerah, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara tersurat dinyatakan pertimbangan tentang arah pembentukan daerah otonom yaitu dalam rangka pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana disebutkan berikut ini:

Bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;

Pentingnya pelayanan publik sebagaimana disebutkan pada bagian konsiderans UU tersebut, lebih lanjut dikaidahkan pada Pasal 344 ayat (1) UU *a quo* yaitu Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Selain itu dalam Pasal 345 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik berikut: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Lebih lanjut, komitmen pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik, tampak dengan dibentuknya regulasi tersendiri yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Beberapa pertimbangan dibentuknya UU *a quo* yaitu:

- a. Adanya kewajiban negara melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945;
- b. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;

- c. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam perkembangannya, regulasi terkait pelayanan publik ditindaklanjuti melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketentuan dalam UU dan PP tersebut ditindaklanjuti dalam berbagai Peraturan Menteri (baik Permen PAN-RB dan Permendagri).

## **B. Beberapa Konsep Terkait Pelayanan Publik**

Beberapa konsep yang berkenaan dengan pelayanan publik yaitu pengertian/tarif pelayanan publik, lingkup pelayanan publik, asas-asas dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan standar pelayanan publik.

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Ada beberapa pengertian atau takrif pelayanan publik, baik secara teoritik maupun normatif. Secara teoritik, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan yaitu “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), memiliki variasi arti yaitu umum, masyarakat, dan negara. Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum.

Miftah Toha memberikan pengertian pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka

mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Handayaniingrat membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan satu lagi, adalah pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Kemudian, Lembaga Administrasi Negara mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara secara normatif, pengertian pelayanan publik dapat diketahui dalam beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini.

- a. Pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Lampiran Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Pelayanan Publik *juncto* Lampiran Permen PAN No. 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Lampiran Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bertolak dari beberapa pengertian tersebut, maka pelayanan publik berkenaan dengan beberapa unsur yaitu:

- a. Adanya kegiatan atau aktivitas layanan
- b. Adanya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik
- c. Adanya warga masyarakat selaku penerima pelayanan publik
- d. Adanya obyek layanan berupa barang atau jasa atau layanan administratif
- e. Layanan publik dilakukan sebagai pemenuhan hak dasar maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### **C. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No.63/Kep/M.PAN/7/2003, asas-asas pelayanan publik terdiri dari:

- a. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Prof Dr Warella menyebutkan bahwa terdapat 8 (delapan) prinsip pelayanan bermutu, yaitu :

- a. *Convenience*; customer merasa senang, tidak ada layanan berbelit-belit, model layanan yang proaktif/jemput bola.
- b. *Security*; customer merasa aman.
- c. *Reliability*; layanan yang terandalkan, terutama soal waktu layanan yang dapat ditepati.
- d. *Personal Attention*; adanya perhatian khusus terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, seperti orang cacat, ibu hamil dan para warga usia lanjut.
- e. *Problem Solving Approach*; penanganan masalah atau keluhan secara tepat dan tepat
- f. *Fairness*; keadilan dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan serta tidak ada percaloan.
- g. *Fiscal Responsibility*; penggunaan uang publik sesuai peruntukannya.
- h. *Citizen Influence*.

Kemudian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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

2. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. Karakteristik Pelayanan Publik**

Aktivitas pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan oleh lembaga atau organ publik dan lembaga non publik/swasta. Ada beberapa karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah :

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perizinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokrasi. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintah sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.

- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

## **F. Kualitas Pelayanan**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, faktor kualitas atau mutu pelayanan merupakan salah satu elemen pokok yang tidak dapat dikesampingkan. Goetsch & Davis sebagai mana dikutip Yogi S & M. Ikhsan memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut disebutkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

- a. *Product Based*, di dalamnya kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, di dalamnya kualitas pelayanan adalah tingkatan sesuai pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*, di dalamnya berhubungan dengan keuangan atau kepuasan atas harga.

Sementara itu, Paruraman & Berry sebagaimana dikutip *Fandy tjiptono (1996: 70)* kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi berikut ini :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **G. Standar Pelayanan**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Pasal 1 angka 7 UU Pelayanan Publik, Standar Pelayanan didefinisikan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sementara dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan bahwa Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Lebih lanjut dalam PAN-RB tersebut disebutkan bahwa penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.

#### **H. Kerangka Pengaturan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pengaturan perihal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, berdasarkan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Salah satu instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Salah satu instrumen peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan pertimbangan evaluasi kinerja pelayanan publik yaitu:

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menentukan hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Lebih lanjut dalam lampiran Permen PAN & RB Nomor 1 Tahun 2015 ditegaskan pengertian Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian

dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kinerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Teknik evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara: *desk evaluation*, observasi lapangan, kuesioner, wawancara, dan *mystery shopper*. Sedangkan indikator evaluasi pelayanan publik, antara lain: standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelola pengaduan, dan sistem informasi pelayanan publik.

Dalam Lampiran permen PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 diatur pengertian Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dalam Bab II ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu.

SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan sasarannya yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ruang lingkup SKM meliputi :

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

SKM yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggara setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan. Hasil SKM dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Hasil SKM digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

## **BAB III**

### **ANALISIS**

#### **A. Jumlah dan Profil Responden**

Responden (objek survei) IKM merupakan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara acak (random sampling) pada unit pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana yaitu layanan Pemberian Surat Pengantar BPJS pada tahun 2018. Jumlah responden (obyek survei) yang diambil pada survei ini sebanyak 75 (tujuh puluh lima) responden.

#### **B. Metode Pengolahan Data**

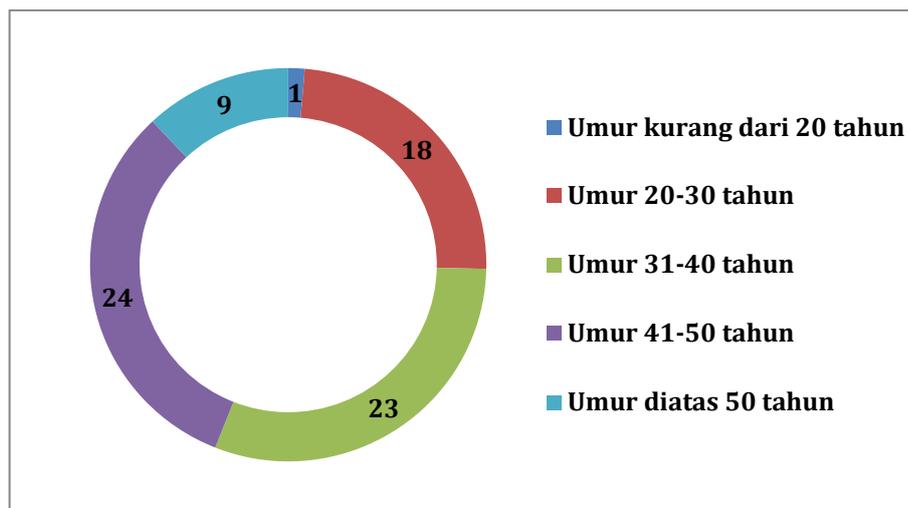
Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan. Data pendapat masyarakat yang terangkum dalam kuesioner tersebut selanjutnya diolah. Untuk memudahkan pengolahan data responden, tabulasi data dilakukan oleh petugas entri data di Sekretariat, dimana pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

Berdasarkan kuesioner yang berhasil dikumpulkan sebanyak 75 responden, responden dapat dipilah berdasarkan :

##### **1. Umur**

Umur responden dikelompokkan dengan kriteria kurang dari 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan lebih dari 50 tahun. Atas dasar kelompok umur tersebut, terdapat 1 responden yang berumur kurang dari 20 tahun, 18 responden yang berumur 20-30 tahun, 23 responden yang berumur 31-40 tahun, 24 responden yang berumur 41-50 tahun dan 9 responden yang berumur lebih dari 50 tahun.

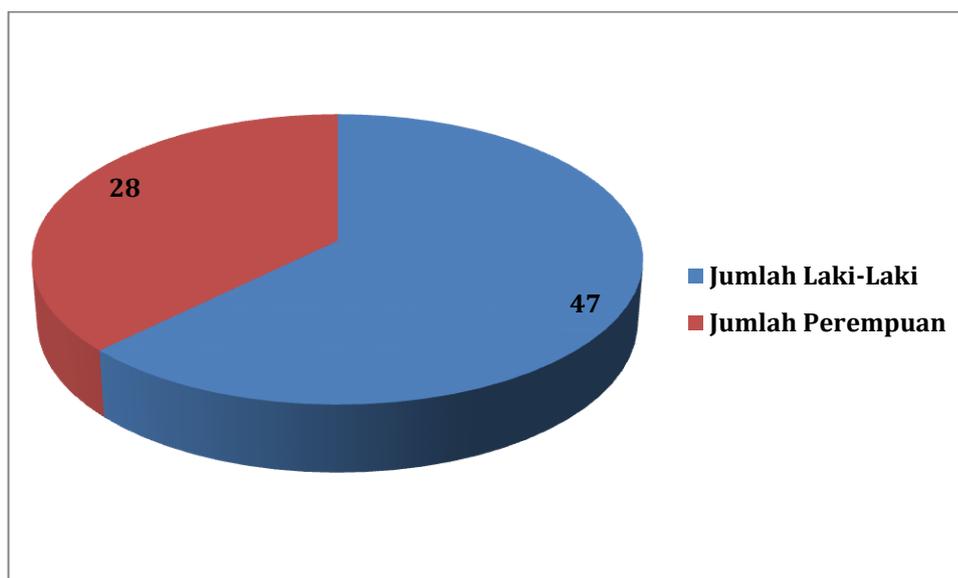
**Grafik 2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur**



2. Jenis kelamin

Adapun berdasarkan jenis kelamin responden, ada 47 responden laki-laki dan 28 responden perempuan.

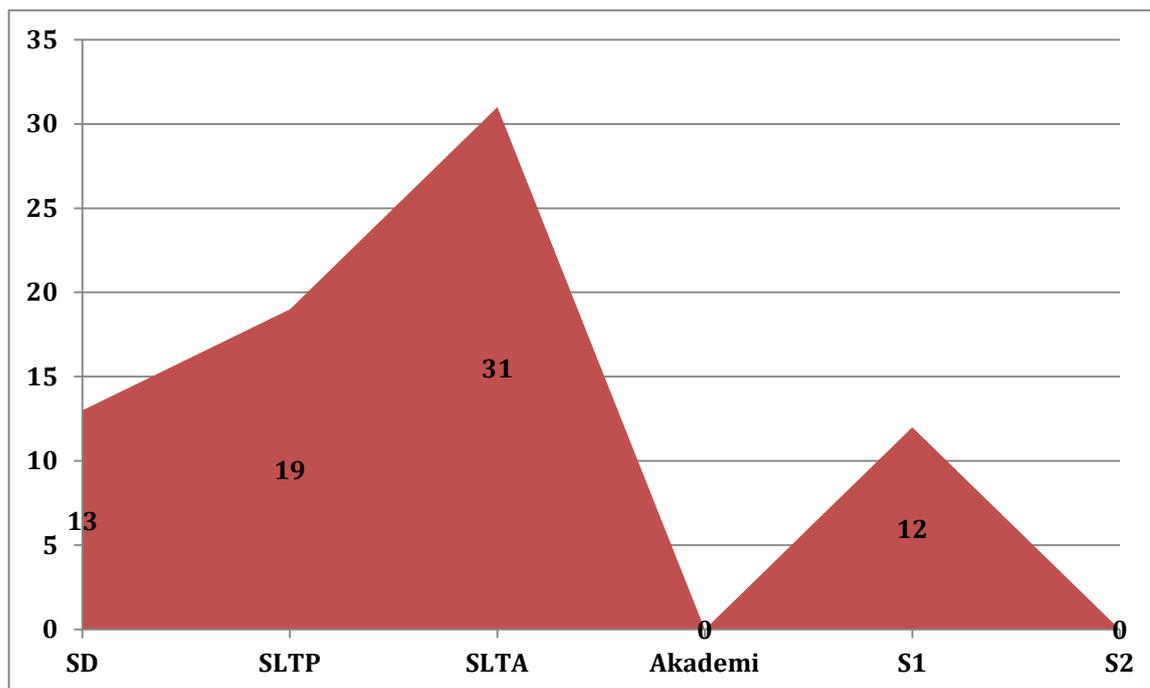
**Grafik 2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



3. Tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa responden berpendidikan SD sejumlah 13 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 19 orang, responden dengan pendidikan setingkat SLTA sejumlah 31 orang, responden dengan pendidikan Akademi tidak ada, responden dengan tingkat pendidikan S1 sejumlah 12 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 juga tidak ada.

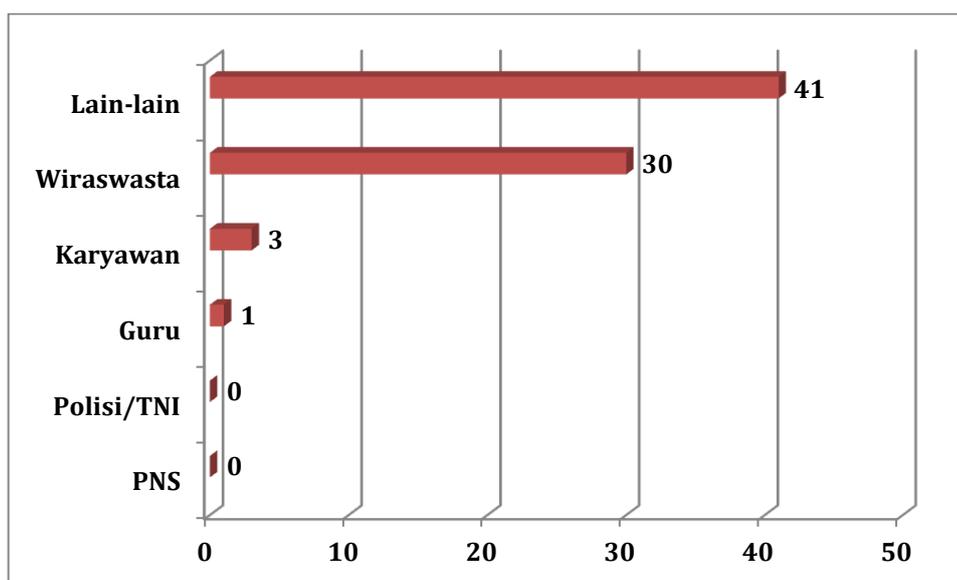
**Grafik 2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



4. Jenis Pekerjaan

Sedangkan pemilahan responden berdasarkan pekerjaannya dapat diuraikan secara berturut turut sebagai berikut profesi PNS dan Polisi / TNI tidak ada responden, berprofesi sebagai Guru sebanyak 1 orang, Karyawan ada 3 orang, Wiraswasta ada 115 orang dan 41 orang responden mempunyai pekerjaan di luar profesi yang telah disediakan tersebut.

**Grafik 2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



### C. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari 75 kuesioner yang disebar dan kesemuanya telah terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pengolahan data dilakukan per unsur pelayanan dimana ada 9 unsur pelayanan yang akan dilihat berdasarkan kuesioner yang telah disebar. Adapun 9 unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam tabel berikut.

*Tabel 2.1. Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat*

No	Uraian
1	U1 Persyaratan
2	U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
3	U3 Waktu Penyelesaian
4	U4 Biaya / tarif
5	U5 Produk jenis pelayanan
6	U6 Kompetensi pelaksana
7	U7 Perilaku pelaksana
8	U8 Sarana dan prasarana
9	U9 Penanganan pengaduan saran

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil survei terhadap 9 unsur pelayanan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2. Hasil Olahan Kuesioner Per Unsur Pelayanan**

No	Uraian	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang	IKM
1	U1 Persyaratan	216	2,88	0,32	7,99
2	U2 Sistem, mekanisme dan prosedur	221	2,95	0,33	8,18
3	U3 Waktu Penyelesaian	229	3,05	0,34	8,47
4	U4 Biaya / tarif	300	4,00	0,44	11,10
5	U5 Produk jenis pelayanan	171	2,28	0,25	6,33
6	U6 Kompetensi pelaksana	234	3,12	0,35	8,66
7	U7 Perilaku pelaksana	251	3,35	0,37	9,29
8	U8 Sarana dan prasarana	170	2,27	0,25	6,29
9	U9 Penanganan pengaduan saran	293	3,91	0,43	10,84
<b>Jumlah</b>				<b>3,09</b>	<b>77,15</b>

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,15. Nilai ini termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”. Adapun kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan dalam Tabel 2.3. sebagai berikut.

**Tabel 2.3. Kriteria Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak baik
65,00 - 76,60	C	Kurang baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat baik

#### **D. Deskripsi Hasil Analisis**

Berdasarkan Tabel 2.2. dapat diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang sebesar 77,15. Keadaan ini masuk dalam kriteria mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja unit pelayanan “Baik”. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang dipersepsikan baik oleh masyarakat penerima manfaat. Dengan kata lain, masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah mereka terima.

Hasil penilaian terhadap unsur pelayanan terlihat bahwa unsur pelayanan penanganan pengaduan saran mempunyai nilai tertinggi sebesar 293, dengan Nilai Rata-Rata 3,91 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 10,84. Hal ini menggambarkan bahwa unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur pelayanan penanganan pengaduan saran. Dengan kata lain bahwa Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang senantiasa menindaklanjuti laporan atas adanya pengaduan yang diterima.

Sedangkan nilai terendah diduduki oleh unsur pelayanan sarana dan prasarana sebesar 170 dengan Nilai Rata-Rata 2,27 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 6,29. Keadaan ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan sarana dan prasarana belum dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat penerima manfaat. Oleh karena diperlukan upaya perbaikan kualitas unsur pelayanan sarana dan prasarana untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, diantaranya melalui pengadaan peralatan penunjang maupun perbaikan sarana dan prasarana yang ada.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai ada 2 unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya di atas nilai rata-rata tertimbang, yaitu unsur pelayanan penanganan pengaduan saran dan unsur pelayanan biaya/tarif. Keadaan ini menggambarkan jika 2 unsur pelayanan tersebut telah memberikan rasa puas kepada masyarakat sehingga prestasi ini perlu dipertahankan bahkan untuk ditingkatkan. Sedangkan 7 unsur pelayanan, yang terdiri dari unsur pelayanan sarana dan prasarana, unsur pelayanan waktu penyelesaian, unsur pelayanan persyaratan, unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur, unsur pelayanan produk jenis pelayanan, unsur

pelayanan kompetensi pelaksana dan unsur pelayanan perilaku pelaksana mempunyai nilai rata-rata dibawah nilai rata-rata tertimbang. Keadaan ini menggambarkan bahwa unsur pelayanan ini belum dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk meningkatkan pelayanan di masa mendatang, perlu disusun kebijakan perbaikan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menyusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat tahun ini. Ada baiknya dimulai dari unsur pelayanan yang paling rendah nilai rata-ratanya. Mengingat unsur pelayanan sarana dan prasarana yang menduduki peringkat terendah sehingga diperlukan upaya perbaikan kualitas sarana dan prasarana melalui pengadaan peralatan penunjang dan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada sehingga akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan waktu penyelesaian dapat ditingkatkan pelayanannya dengan dukungan upaya peningkatan kompetensi pelaksana melalui pendidikan dan latihan. Selain itu unsur pelayanan waktu penyelesaian juga memerlukan dukungan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan unsur pelayanan tidak dapat dilakukan satu persatu namun harus dilakukan secara sinergi dan berkesinambungan. Saran dan masukan dari masyarakat senantiasa diharapkan guna perbaikan pelayanan. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**BAB IV**  
**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**A. Kesimpulan.**

1. Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 77,15. Nilai ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dikategorikan B (baik).
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**B. Rekomendasi**

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan *gap* antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Dari hasil survei, diperoleh nilai yang paling rendah yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangat dipengaruhi oleh kondisi gedung yang belum memadai hal itu disebabkan karena tempat tunggu yang sempit sehingga menjadikan kurang nyaman, tempat parkir yang kurang memadai.

Rembang, 15 Nopember 2018

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN REMBANG

**SRI WAHYUNI, SH, M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19681020 199603 2 002

# **LAMPIRAN**

## Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**Assalamualaikum Wr. Wb**

Salam Sejahtera bagi kita semua.

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Kuesioner dimaksud adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan Bapak/Ibu sebagai penerima pelayanan, atas pelayanan yang telah diberikan.

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini yang akan kami gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

**Wassalamualaikum Wr.Wb**

### A. Identitas Responden

1. Nomor Urut : .....
2. Usia : ..... Tahun
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Pendidikan : 1. SD. 2. SLTP 3. SLTA 4. Akademi 5. S1 6. S2
5. Pekerjaan : 1. PNS 2. Polisi/TNI 3. Guru 4. Karyawan  
5. Wiraswasta 6. Lain-lain

### B. Pendapat Responden

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (x) pada pilihan jawaban sesuai yang Bapak /Ibu/Saudara/i dalam hubungan dengan unit pelayanan.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai.
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
  - a. Tidak mudah.
  - b. Kurang mudah.
  - c. Mudah.
  - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Tidak cepat.
  - b. Kurang cepat.
  - c. Cepat.
  - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan ?
  - a. Sangat mahal.
  - b. Cukup mahal.

- c. Murah.
  - d. Gratis.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
    - a. Tidak sesuai.
    - b. Kurang sesuai.
    - c. Sesuai.
    - d. Sangat sesuai.
  6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?
    - a. Tidak kompeten.
    - b. Kurang kompeten.
    - c. Kompeten.
    - d. Sangat kompeten.
  7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
    - a. Tidak sopan dan ramah.
    - b. Kurang sopan dan ramah.
    - c. Sopan dan ramah.
    - d. Sangat sopan dan ramah.
  8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
    - a. Buruk.
    - b. Cukup.
    - c. Baik.
    - d. Sangat Baik.
  9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
    - a. Tidak ada.
    - b. Ada tetapi tidak berfungsi.
    - c. Berfungsi kurang maksimal.
    - d. Dikelola dengan baik.

**C. Masukan Responden untuk peningkatan Kinerja Pelayanan.**

Mohon masukannya mengenai bentuk inovasi atau tindakan yang menurut Anda dapat meningkatkan kinerja pelayanan :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER  
UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT

: DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA  
: JL. PEMUDA KM. 2 REMBANG

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	3	3	3	4	2	3	3	2	4
2	3	3	3	4	2	3	3	2	4
3	2	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	4	3	3	4	2	4
6	2	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	2	3	3	2	3
8	3	3	3	4	2	3	3	2	3
9	3	3	3	4	2	3	3	3	4
10	3	3	4	4	3	4	3	2	4
11	3	3	3	4	2	3	3	2	4
12	3	3	3	4	2	3	3	2	4
13	3	3	3	4	2	3	3	2	4
14	2	3	3	4	2	3	3	2	4
15	3	3	3	4	2	3	4	3	4
16	3	3	3	4	2	2	3	2	4
17	3	3	3	4	2	3	3	2	4
18	3	3	3	4	2	3	3	2	4
19	3	3	4	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	2	3	3	2	4
21	3	3	3	4	3	3	4	2	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	2	3	4	2	3	3	2	4
24	3	2	3	4	2	3	3	2	4
25	3	2	3	4	2	3	3	2	4
26	3	3	3	4	2	3	3	2	4
27	3	3	3	4	2	3	4	2	4
28	3	3	3	4	2	3	4	3	4
29	3	3	3	4	2	3	3	2	3
30	3	3	3	4	2	3	4	2	4
31	3	3	3	4	2	2	3	2	4
32	1	3	3	4	2	3	3	2	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	2	3	3	2	4
35	3	3	3	4	2	3	4	2	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	2	3	3	2	4
38	3	3	3	4	2	3	3	2	4
39	3	3	3	4	3	3	4	2	4
40	3	3	3	4	2	3	3	2	4
41	3	3	3	4	2	3	4	3	4
42	3	3	4	4	3	3	4	2	4
43	3	2	3	4	2	3	3	2	3
44	3	3	3	4	2	3	4	2	4
45	3	3	3	4	2	3	3	2	4
46	3	3	3	4	2	3	3	2	4
47	3	3	3	4	2	3	3	2	3
48	3	3	3	4	2	3	4	3	4
49	3	3	3	4	2	3	3	2	4
50	3	3	3	4	2	3	3	2	4
51	3	3	3	4	2	3	3	2	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	4	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	2	3	4	2	4
55	3	3	3	4	2	3	3	2	4
56	2	3	3	4	2	3	3	3	4
57	3	3	3	4	2	4	3	2	4
58	3	3	3	4	2	3	3	2	4
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4
60	2	3	3	4	2	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	4	4	3	4
62	3	3	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	3	4	2	4	4	2	4
64	3	3	3	4	2	2	3	2	3
65	3	3	3	4	2	4	4	2	4
66	3	3	3	4	3	4	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	2	3	3	2	4
69	2	3	3	4	2	3	3	2	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
70	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
71	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
72	3	3	3	4	2	3	3	2	3	
73	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
74	2	3	3	4	3	4	3	2	4	
75	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
Jumlah nilai per unsur	216	221	229	300	171	234	251	170	293	
Jumlah kuisioner yang terisi	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
NRR per unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah kuisioner yang terisi	2,88	2,95	3,05	4,00	2,28	3,12	3,35	2,27	3,91	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0.111	0,32	0,33	0,34	0,44	0,25	0,35	0,37	0,25	0,43	<b>3,09</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>77,15</b>	

7,99      8,18      8,47      11,10      6,33      8,66      9,29      6,29      10,84

**Keterangan :**

- U1 - U9                    = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR                        = Nilai rata-rata
- IKM                         = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*)                         = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*)                        = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR Per Unsur         = Jumlah nilai per unsur dibagi  
                                  Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang       = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)        : 88,31 - 100,00
- B (Baik)                 : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik)        : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik)         : 25,00 - 64,99

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN REMBANG  
TAHUN 2018**

NILAI IKM
<b>77,15</b>

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 75 orang
JENIS KELAMIN	: L = 47 orang / P = 28 orang
PENDIDIKAN	: SD : 13 orang
	SMP : 19 orang
	SLTA : 31 orang
	AKADEMI : 0 orang
	S1 : 12 orang
	S2 : 0 orang
Periode Survei	: 1 Januari - 30 Oktober 2018

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Rembang, 15 Nopember 2018  
KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN REMBANG

**SRI WAHYUNI, SH, M.Si**  
NIP.19681020 199603 2 002