

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu Badan Kepegawaian Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkaitan dengan Penegakan Perda dan Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban masyarakat sehingga dari hasil survey tersebut di dapat hasil yang terukur atas tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari masyarakat.

Harapan kami, laporan akhir Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Gresik.

Gresik, September 2020

TIM PENYUSUN

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR GAMBAR	IV
DAFTAR TABEL	V
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran	2
1.4. Manfaat	2
1.5. Ruang Lingkup	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	4
2.1.1 Definisi Kualitas	4
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	4
2.1.3 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa	4
2.2. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	5
2.2.1 Ruang Lingkup SKM	6
2.2.2 Pelaksanaan SKM	7
2.2.3 Teknik Survey	7
2.3. Teknik Sampling	8
2.3.1 Probability Sampling	9
2.3.2 NonProbability Sampling	11
2.4. Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
3.4.1. Statistik Deskriptif	9
3.4.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB III METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	14
4.1. Penelitian Awal	14
4.2. Teknik Sampling	15
4.3. Pengumpulan data	16
4.4. Teknik Analisa data	16
4.5. Pelaporan Hasil.	16
BAB IV. ANALISIS DATA	17
4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample	17
4.2 Karakteristik Responden	17
Karakteristik Usia Responden	17
Karakteristik Jenis Kelamin Responden	17

Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	18
Social Economic Class	24
Kategori Pasien	25
4.3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	20
Indeks Kepuasan Masyarakat pada Indikator yang bersifat Umum	26
Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan	27
GAP Analisis	28
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	22
5.1 Kesimpulan	22
5.2 Saran	22

Daftar Gambar

Gambar 2 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa	5
Gambar 3 Teknik Sampling	8
Gambar 4 Random Sampling	10
Gambar 5 Snowball sampling	13
Gambar 6 Histogram Usia Responden	23
Gambar 7 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	18
Gambar 8 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	18
Gambar 9 Strata Ekonomi Responden	24
Gambar 10 Kategori Pasien.....	25
Gambar 11 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Indikator Umum.....	26
Gambar 12 Indeks Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Umum.....	26
Gambar 13 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan/Kepentingan pada masing masing unit Pelayanan	27
Gambar 14 Indeks Kepuasan Pasien pada masing-masing unit pelayanan.....	27

Daftar Tabel

Tabel 1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan..	11
Tabel 2 Konversi Nilai SKM	13
Tabel 3 GAP Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan/Harapan.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kepegawaian Daerah sesuai amanat Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam Penegakan Peraturan Daerah, Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat. Maka, sudah jelas disebutkan bahwa Badan Kepegawaian Daerah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam ketiga bidang di atas.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara

Pelayanan Publik. Tahun 2017 terbit Permenpan No.14 untuk menyempurnakan pedoman survey agar semakin komprehensif.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik

1.2 Tujuan

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Badan Kepegawaian Daerah kepada masyarakat.

1.3 Sasaran

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat

1.4 Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Kepegawaian Daerah dengan Metode survey mengacu kepada PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian Awal
2. Teknik Sampling
3. Pengumpulan data
4. Teknik Analisa data
5. Pelaporan Hasil

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, *MUTU (KUALITAS)* didefinisikan sebagai: “Keseluruhan Gambaran dan Karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan”.

Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual (Service Quality)* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Penampilan fisik) : Dimensi *Tangibles* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis jasanya, meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf karyawan, dan materi tertulis.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) : Dimensi *Reliability* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* (Tanggap) : Dimensi *Responsiveness* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada keinginan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance* (Jaminan) : Dimensi Assurance ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada hal-hal mengenai pengetahuan dan keramahan karyawan perusahaan serta kemampuan mereka dalam membangun keyakinan dan kepercayaan dari pelanggan. Assurance disini juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pertanyaan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan..
- 5) *Emphaty* (Empati) : Dimensi Emphaty ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada rasa peduli, perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami masalah pelanggan, dan bertindak demi kepentingan pelanggan.



Gambar 1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa

2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

- 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.

2.3.1 Ruang Lingkup SKM

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- 1) Persyaratan

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

- 2) Prosedur

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

Waktu pelayanan

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

- 3) 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.

- 4) Kompetensi Pelaksana

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

- 5) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 6) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei tersebut wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.3.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

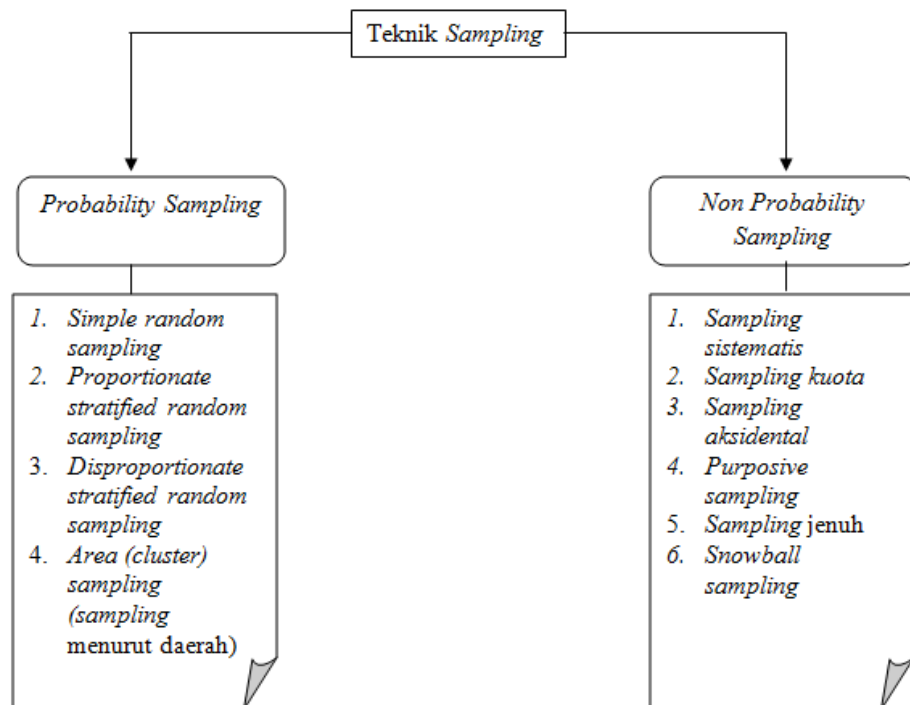
2.3.3 Teknik Survey

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c) Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
- d) Diskusi kelompok terfokus;
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

2.3.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). (Margono, 2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut (Sugiyono, 2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 Teknik Sampling

Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability sampling meliputi: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionated stratified random sampling, dan area (cluster) sampling (sampling menurut daerah). Nonprobability sampling

meliputi: sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.

2.3.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.²

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar.^[1] Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

2.3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebelum melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penentuan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Penentuan atribut-atribut tersebut ditentukan melalui penelusuran pustaka (*literature*). Atribut-atribut yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan bantuan SPSS dan Excel. Beberapa metode yang dapat dipergunakan dalam analisis kepuasan pelanggan diantaranya :

a) Analisis inferensia melalui uji t

Statistik inferensial untuk melihat beda nilai tengah antara dua distribusi nilai (dua buah *batch* data) yang diukur dari dua kelompok sampel atau subsampel, biasanya menggunakan uji t atau *t-test*. Uji t pada dasarnya adalah suatu pengujian untuk melihat apakah nilai tengah (misalnya nilai rata-rata) data suatu variabel dari satu sampel/kelompok berbeda secara

¹Ronald E. Walpole. *Pengantar Statistika*, halaman 2-5". 1993. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

²Dergibson Siagian & Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, halaman 4-6". 2002. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

nyata (*significant*) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI (Customer Satisfaction Index)*, metode Fishbein, dan metode Fishbein Extended

c) Pengukuran dengan Grafik

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan grafik antara lain : Diagram Radar, Semantic Differential, Importance Performance Analysis (IPA), MultiDimensional Scaling (MDS), dan Categorical Analysis.

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan pelanggan akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu. Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala *Likert*.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.

3. *Importance weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. *Weighted score* diperoleh dari perkalian *importance weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. *Weighted average* diperoleh dari penjumlahan *weighted score* seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian *weighted average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4.

Untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu Sangat penting, tidak penting, penting, dan Sangat tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Skala likert seperti tercantum dalam tabel dibawah ini .

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Kepentingan	Skor
Sangat tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Puas	3	Penting	3
Sangat Puas	4	Sangat Penting	4

Tabel 1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

1) Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan. Perhitungan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan

$$= \frac{[(\text{frek. stp} \times 1) + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak penting
- tp = tidak penting
- p = penting
- sp = sangat penting

2) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan.

Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan

$$= \frac{[(\text{frek. stp} \times 1) + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak puas
- tp = tidak puas
- p = puas
- sp = sangat puas

3) Indeks Tingkat Kepuasan

Indeks Tingkat Kepuasan merupakan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan seperti berikut .

$\text{Index tingkat kepuasan} = \text{Tingkat Kepuasan} / \text{Tingkat Kepentingan}$

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1.00 - 1.75	25% - 43.75%	D	Tidak Baik
1.76 - 2.50	43.76% - 62.50%	C	Kurang Baik
2.51 - 3.25	62.51% - 81.25%	B	Baik
3.26 - 4.00	81.26% - 100%	A	Sangat Baik

Tabel 2 Konversi Nilai SKM

BAB III

METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah adalah sebagai :

4.1 Penelitian Awal

Tahap penelitian awal terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, tim mempersiapkan ruang lingkup, indikator dan sasaran pengukuran SKM. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

1. Variable Indikator

Indikator utama dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

karena Badan Kepegawaian Daerah tidak melakukan pelayanan yang berbiaya, maka point (d) yaitu Biaya / tarif tidak dimasukkan sebagai indikator dalam SKM.

2. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 2 bagian :

i. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas Responden meliputi : Nama, usia, jenis kelamin, alamat termasuk kelurahan dan kecamatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

ii. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 8 (delapan) variable indikator utama yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang tercantum di point I di atas.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

4.2 Teknik Sampling

Dalam kegiatan survey ini, teknik pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling*. (Sugiyono, 2001: 61) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut (Margono, 2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Yang digunakan adalah jumlah masyarakat yang terlayani di lokus pelayanan Badan Kepegawaian Daerah selama 1 bulan penelitian. Jumlah *Sample* ditentukan sebanyak 140 (Seratus Empat Puluh) orang responden.

4.3 Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di 5 (lima) lokus pelayanan Badan Kepegawaian Daerah, yakni Kenaikan Pangkat, Ijin Belajar, Kenaikan Gaji Berkala, Mutasi Pegawai, dan Pensiun

Pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 8 September s.d 5 Oktober 2020.

4.4 Teknik Analisa data

a. Analisa data diskriptif

Menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu **statistika deskriptif** dan **statistika inferensia**. Statistika deskriptif sering disebut sebagai statistika deduktif yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

b. Perhitungan indeks Kepuasan

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*).

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

4.5 Pelaporan Hasil.

Pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah adalah sebagai berikut :

- Gambaran umum Karakteristik Responden yang terdiri dari : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Latar Belakang Pekerjaan.
- Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Badan Kepegawaian Daerah

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample

Jumlah Populasi masyarakat yang menerima pelayanan Badan Kepegawaian Daerah setiap harinya berkisar antara 11 orang . Sampel diambil secara *purposive sampling* sebesar 140 responden.

4.2 Karakteristik Responden

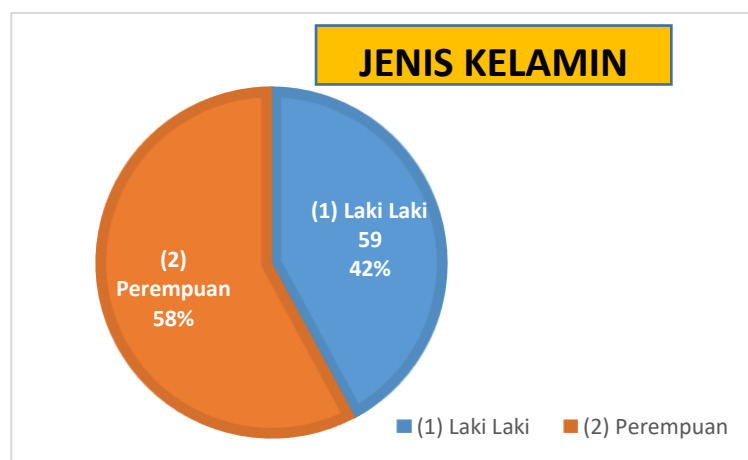
Hasil dari pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah tahun 2020 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Usia Responden

Gambar 1
Sebaran Usia Responden

Usia responden termuda adalah 15 tahun sedangkan tertua adalah 65 tahun. Frekuensi terbanyak usia responden di rentang usia 20 - 30 tahun sejumlah 133 responden, sedangkan rentang usia terbanyak selanjutnya pada usia < 20 tahun sejumlah 68 responden, usia terbanyak selanjutnya 30 - 40 tahun sejumlah 50 responden, usia terbanyak selanjutnya 40 - 50 tahun sejumlah 42 responden dan jumlah terendah responden pada usia >50 tahun sebanyak 7 responden.

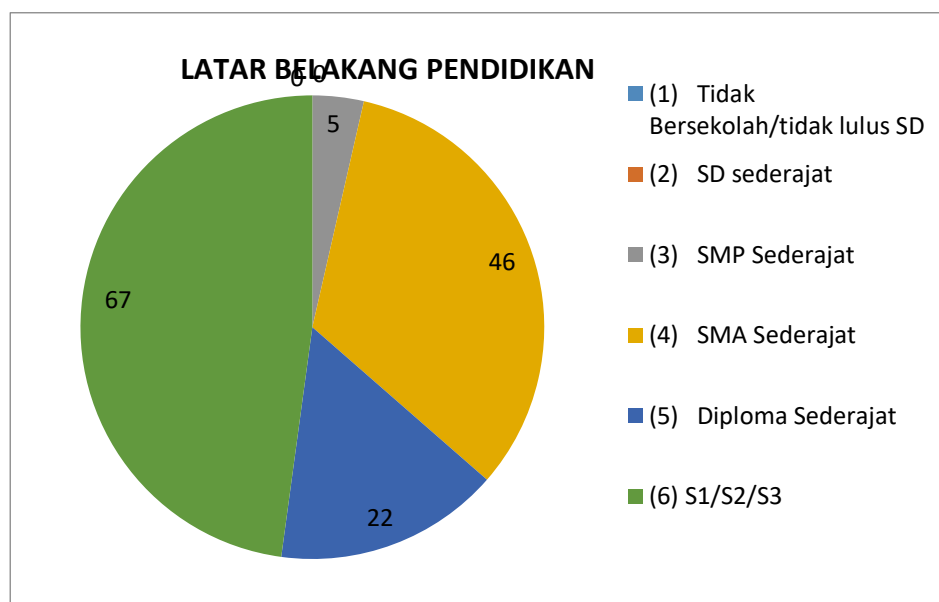
b. Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Gambar 3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 58% yakni sebanyak 81 orang responden. Sedangkan responden berjenis laki-laki sebanyak 42% responden dengan jumlah 59 orang responden.

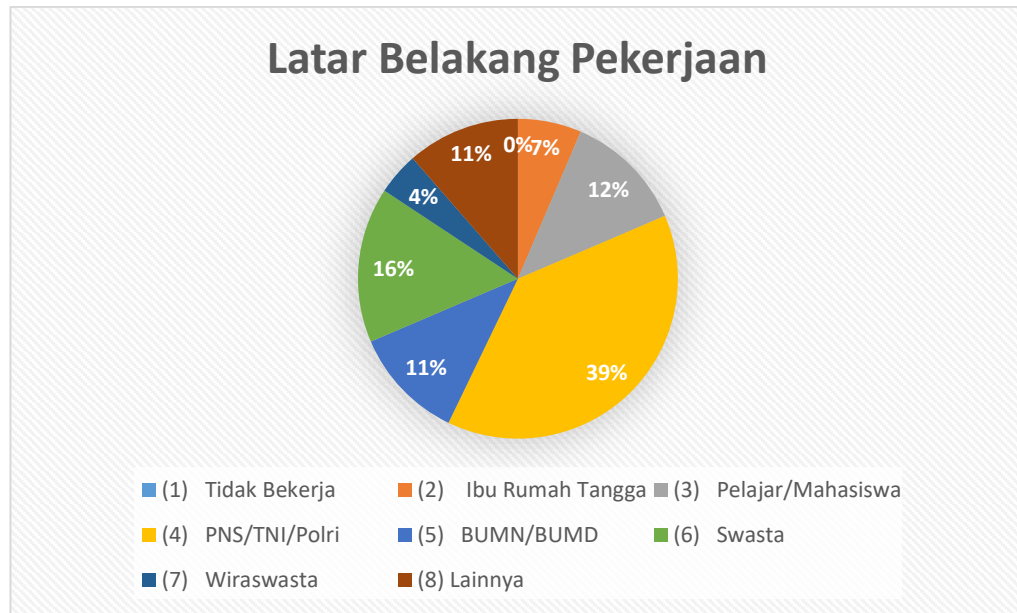
c. **Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden**



Gambar 4 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Dari 140 responden yang menjadi obyek survey, terbanyak berlatar pendidikan lulus SMA sederajat sejumlah 46% kemudian lulus tingkat SMP sebanyak 5%, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan tinggi Diploma hanya sejumlah 22%, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan tinggi (S1/S2/S3) sebanyak 67%

d. **Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden**



Gambar 5 Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden

Dari 140 responden yang menjadi obyek survey, pekerjaan terbanyak berlatar belakang PNS/TNI/Polri sejumlah 39%, sedangkan yang berlatar belakang pekerjaan Swasta sejumlah 16%, yang berlatar belakang Pelajar/Mahasiswa sejumlah 12%, , Ibu Rumah Tangga sejumlah 3%, sedangkan Wiraswasta berjumlah 4% dan yang berlatar belakang BUMN/BUMD dan pekerjaan lainnya masing masing hanya sejumlah 11%.

4.3. Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat

Dari hasil survey dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Nilai Kepuasan Masyarakat

Dari pengolahan data yang dilakukan, dengan Nilai kepuasan masyarakat yang diperoleh adalah sebesar **86,17** yang dikonversikan dengan nilai **B (Baik)**. Sedangkan Nilai Harapan Masyarakat sebesar **96,73** dengan konversi nilai **A (Sangat Baik)**.

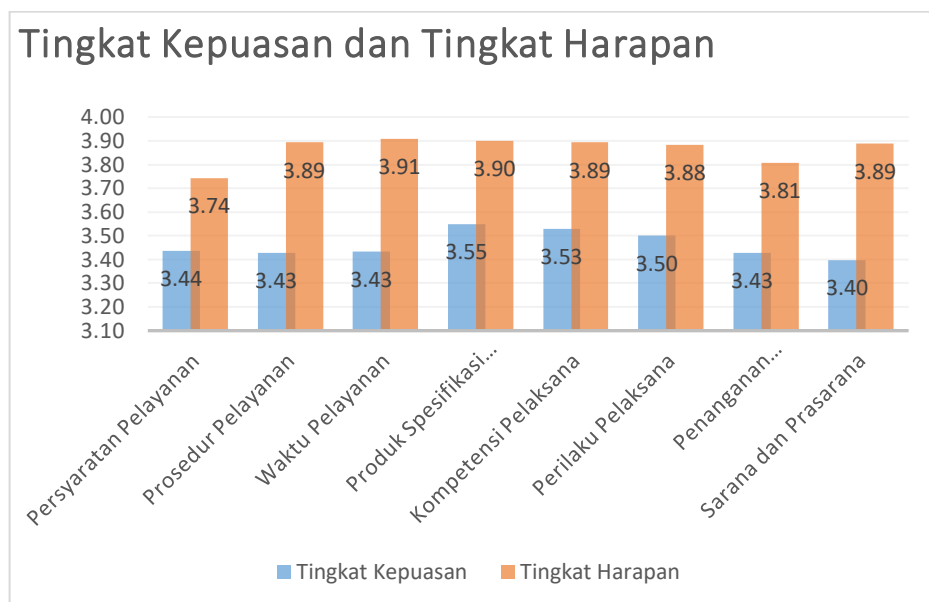
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat keseluruhan adalah :

Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

$$= \frac{86,17}{96,73}$$

$$= 0.89 \text{ dan dikonversikan dengan nilai A.}$$



Grafik 1

Sebaran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Masyarakat

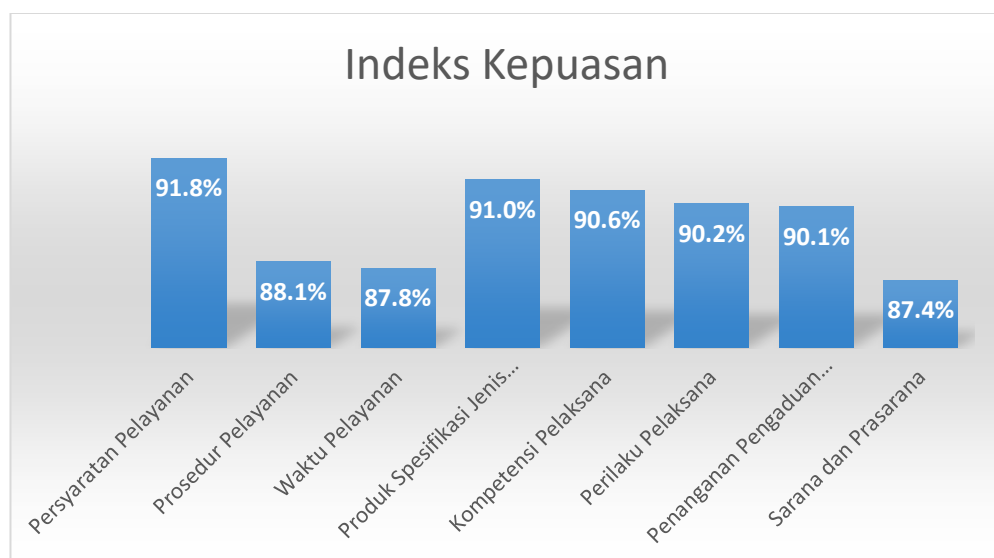
adanya perbedaan antara kepuasan dan harapan masyarakat muncul dalam analisis GAP dalam tabel 3 berikut ini

NO	VARIABLE	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP
1	Persyaratan Pelayanan	3,44	3,74	-0,31
2	Prosedur Pelayanan	3,43	3,89	-0,46
3	Waktu Pelayanan	3,43	3,91	-0,48
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,55	3,90	-0,35
5	Kompetensi Pelaksana	3,53	3,89	-0,36
6	Perilaku Pelaksana	3,50	3,88	-0,38
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,43	3,81	-0,50
8	Sarana dan Prasarana	3,40	3,90	-0,42

tabel 3 Analisis GAP

Perbedaan tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja, performance dan pelayanan kepada masyarakat agar di tahun-tahun mendatang Badan Kepegawaian Daerah dapat memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Gresik dalam penyelenggaraan Administrasi Kepegawaian.

Sedangkan uraian tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat tampil dalam grafik 2 di bawah ini, dimana, Persyaratan Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah menjadi indikator tertinggi sejumlah 91,8% dan Sarana dan Prasarana terendah sebanyak 87,4%.



Grafik 2

Sebaran Prosentase Kepuasan Masyarakat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat : 86.17%
- 2) Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat : 96.73%
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat : 89,88,% atau dengan kategori "SANGAT BAIK"
- 4) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar -0.40%

5.2 Saran

Adapun saran-saran atas hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah
- 2) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.