



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto bermaksud melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto. SKM dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto secara umum telah memberikan pelayanan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil SKM ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian pada latar belakang tersebut, rumusan masalah pada kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto adalah :

1. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto?
2. Bagaimanakah langkah – langkah strategis yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima?

1.3 TUJUAN

- a. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto;
- b. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.4 RUANG LINGKUP KEGIATAN

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup pelaksanaan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto difokuskan pada pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya disamping sebagai pelaksana teknis juga mempunyai tugas sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Adapun tahapan kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto sebagai berikut:

1. *Persiapan*

a. Penyusunan kuisisioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari kuisisioner baku (9 unsur/variabel), yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

b. Penyusunan bentuk jawaban

- 1) Nilai Kepuasan Masyarakat
- 2) Saran Perbaikan

c. Penetapan responden dan lokasi

Responden adalah individu masyarakat yang sedang/baru saja menerima pelayanan di instansi terkait. Selain dengan kuisisioner, survei juga harus melakukan *deep interview* untuk mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuisisioner.

d. Penyusunan jadwal

2. *Pengumpulan data*

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan publik yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di unit-unit pelayanan publik.

3. *Pengolahan dan analisis data*

Data yang telah masuk akan dianalisis secara manual maupun dengan menggunakan software statistic seperti minitab atau SPSS.

4. *Laporan*

Pelaporan terdiri dari:

- ❖ Pendahuluan
- ❖ Analisis
- ❖ Penutup

1.4.2 Ruang lingkup Wilayah

Lokasi kegiatan **Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan masyarakat di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto** ini adalah di Raya Gedeg No 25 Gedeg Mojokerto.

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Persiapan

A. *Executive Breafing*

Pada Tahapan ini dilakukan pertemuan intern OPD untuk menyamakan persepsi tentang metodologi, pengisian kuesioner dan pengumpulan kuesioner serta penentuan *counterpart* yang ditunjuk di masing-masing instansi serta sosialisasi tentang Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Kajian Awal

Dilakukan survei pendahuluan untuk menggali unsur/parameter lain yang akan dikembangkan sesuai karakteristik unit organisasi/instansi terkait dan jenis-jenis pelayanan yang akan diukur SKM-nya beserta siapa saja harus disurvei untuk masing-masing jenis pelayanan.

1.5.2 Pengembangan Kuesioner (Pertanyaan dan Jawaban)

A. Bentuk Pertanyaan

Indikator-indikator yang dipakai dalam survei ini akan dikembangkan dalam kuesioner sesuai karakteristik di masing-masing organisasi terhadap 9 variabel pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

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.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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).

Kuisisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- a. Identitas Responden: usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

- b. Mutu pelayanan publik: pendapat penerima pelayanan yang berisi kesimpulan dan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

B. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 kategori:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

1.5.3 Teknik Penentuan Sampel

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Dimana:

S = Jumlah sampel

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

N = Populasi

P = (populasi penyebar normal)

Q = 0,5

d = 0,0

1.5.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis kepuasan masyarakat merupakan analisis deskriptif kualitatif yang menggunakan Ms. Excel sebagai alat analisis. Pemberian bobot dari masing-masing variabel yang telah diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Persyaratan (persyaratan teknis dan administrasi)
 - Sangat sesuai = 4
 - Sesuai jenis = 3
 - Kurang sesuai = 2
 - Tidak sesuai = 1
- 2) Prosedur
 - Sangat Mudah = 4
 - Mudah = 3
 - Kurang mudah = 2
 - Tidak Mudah = 1
- 3) Waktu
 - Sangat cepat = 4
 - Cepat = 3
 - Kurang cepat = 2
 - Tidak cepat = 1
- 4) Biaya/tarif
 - Gratis = 4
 - Murah = 3
 - Cukup mahal = 2
 - Sangat Mahal = 1
- 5) Produk spesifikasi pelayanan (hasil pelayanan)
 - Sangat sesuai = 4
 - Sesuai = 3
 - Kurang sesuai = 2
 - Tidak sesuai = 1
- 6) Kompetensi pelaksana (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas)
 - Sangat Kompeten = 4
 - Kompeten = 3
 - Kurang kompeten = 2
 - Tidak kompeten = 1

- 7) Perilaku pelaksana (sikap petugas)
 - Sangat Sopan dan ramah = 4
 - Sopan dan ramah = 3
 - Kurang sopan dan ramah = 2
 - Tidak sopan dan ramah = 1
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan (tata cara dan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan)
 - Dikelola dengan baik = 4
 - Berfungsi tapi kurang baik = 3
 - Ada tapi tidak berfungsi = 2
 - Tidak ada = 1
- 9) Sarana dan prasarana
 - Sangat baik = 4
 - Baik = 3
 - Cukup = 2
 - Buruk = 1

- a. Melakukan input data pembobotan variabel pelayanan pada Ms. Excel;
- b. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Apabila diketahui nilai rata rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Nilai Rata-Rata Unsur

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

Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017

Adapun klasifikasi atau pembagian kelas Nilai Kepuasan Masyarakat yang telah dikonversi dengan angka 25 adalah:

Tabel 1. 2 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017

BAB 2

ANALISIS

2.1 TINJAUAN UNIT PELAYANAN PUBLIK

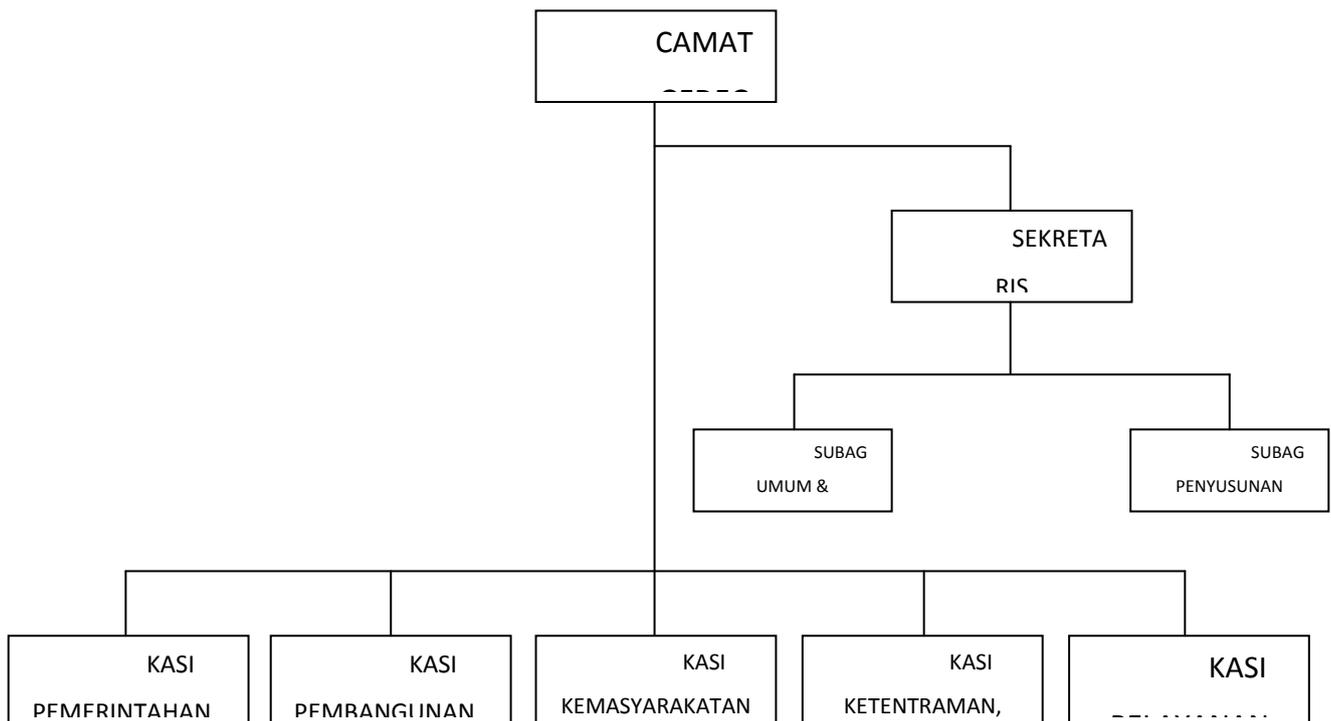
Kondisi OPD KECAMATAN GEDEG

A. Alamat

OPD Kecamatan Gedeg berlokasi di jalan Raya Gedeg No. 25
Gedeg Kabupaten Mojokerto Jawa Timur.

B. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi OPD adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur OPD Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto

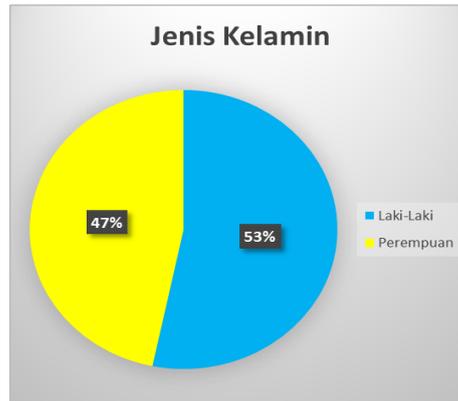
2.2 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari OPD pelayanan.

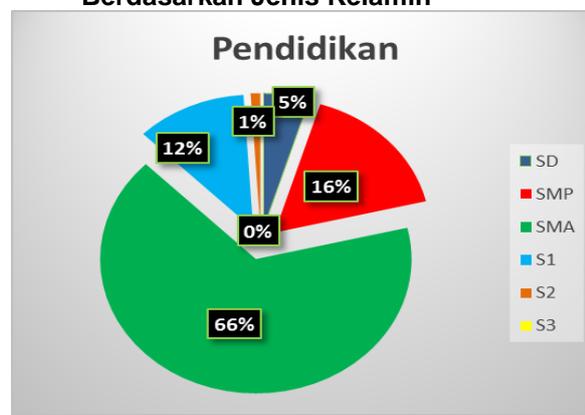
Tabel 2. 1 Profil Responden Kecamatan Gedeg

o	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Laki-Laki	213	53,3
	Perempuan	187	46,8
	Pendidikan		
	SD	19	4,8
	SMP	66	16,5
	SMA	265	66,3
	S1	46	11,5
	S2	4	1,0
	S3	0	0,0
	Usia		
	<21 tahun	35	8,8
	21-30 tahun	142	35,5
	31-40 tahun	118	29,5
	41-50 tahun	63	15,8
	>50 tahun	42	10,5
	Pekerjaan		
	PNS	19	4,8
	TNI	6	1,5
	POLRI	4	1,0
	SWASTA	211	52,8
	WIRAUAS		
	AHA	37	9,3
	LAINNYA	123	30,8

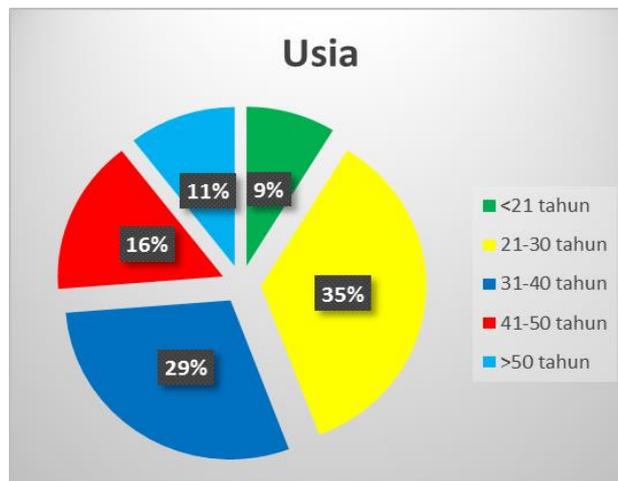
Sumber: Survei Primer, 2018



Gambar 2. 2 Persentase Responden Kecamatan Gedeg Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. 3 Persentase Responden Kecamatan Gedeg Berdasarkan Pendidikan



Gambar 2. 4 Persentase Responden Kecamatan Gedeg Berdasarkan Usia



Gambar 2. 5 Persentase Responden Kecamatan Gedeg Berdasarkan Pekerjaan

Hasil survei primer menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin laki laki sebesar 53,3%. Pendidikan responden didominasi oleh jenjang pendidikan SMA sebanyak 66,3% dengan usia 21-30 tahun sebanyak 35,5%. Sedangkan untuk pekerjaan didominasi oleh pekerjaan swasta sebanyak 52,8%.

2.3 PEMBAHASAN

2.3.1 Analisis Karakteristik Pelayanan Publik

Analisis karakteristik pelayanan publik menggambarkan kondisi pelayanan OPD Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik.

A. Persyaratan

Hasil Survey primer menunjukkan bahwa sebanyak 71,47% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik di OPD Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 28,53% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan. dan 0% responden menjawab kurang sesuai dengan jenis pelayanan serta 0% responden menjawab tidak sesuai dengan jenis pelayanan.

Tabel 2. 2 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Persyaratan

o	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak Sesuai	0	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00
	Sesuai	273	71,47
	Sangat Sesuai	109	28,53

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2. 6 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Persyaratan

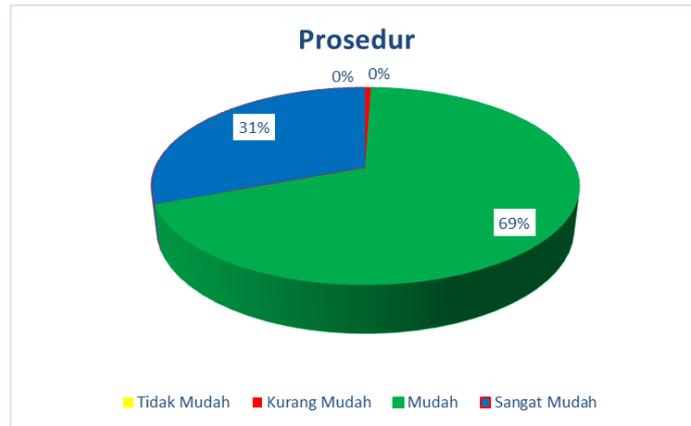
B. Prosedur

Berdasarkan hasil Survei primer, diperoleh sebanyak 68,59% responden menilai bahwa prosedur pelayanan mudah, sebanyak 30,89% responden menilai sangat mudah, sebanyak 0,52% responden menilai kurang mudah dan sebanyak 0% responden menilai tidak mudah.

Tabel 2.3 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Prosedur

o	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak Mudah	0	0,00
	Kurang Mudah	2	0,52
	Mudah	262	68,59
	Sangat Mudah	118	30,89

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.7 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Prosedur

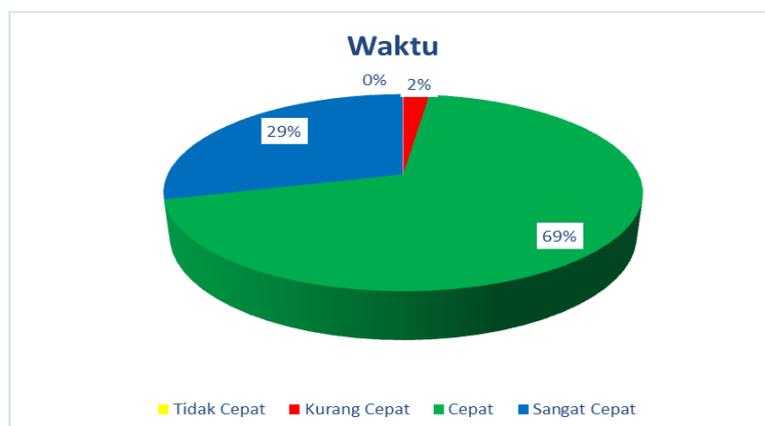
C. Waktu

Berdasarkan hasil Survei primer, diperoleh sebanyak 68,85% responden menilai bahwa waktu pelayanan cepat, sebanyak 29,06% responden menilai kurang cepat, sebanyak 2,09% responden menilai sangat cepat dan sebanyak 0% responden menilai tidak cepat.

Tabel 2.4 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Waktu

o	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak Cepat	0	0,00
	Kurang Cepat	8	2,09
	Cepat	263	68,85
	Sangat Cepat	111	29,06

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.8 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Variabel Waktu

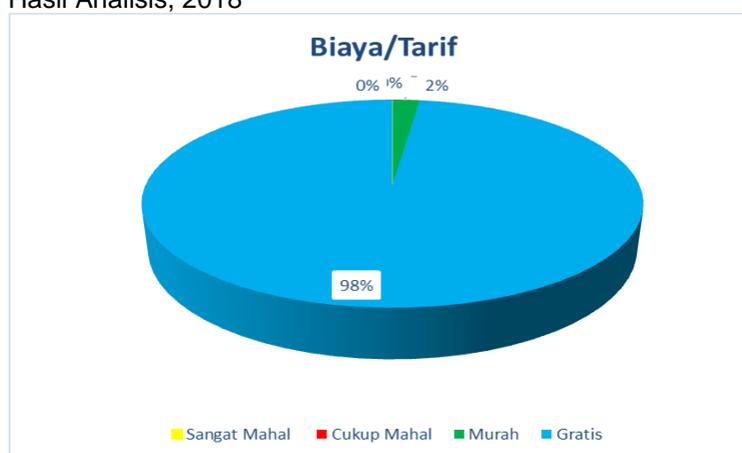
D. Biaya

Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 97,91% responden menilai tidak ada biaya/gratis, sebanyak 2,09% responden menilai murah, sebanyak 0% responden menilai cukup mahal dan sebanyak 0% responden menilai sangat mahal.

Tabel 2.5 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Biaya

o	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Sangat Mahal	0	0,00
	Cukup Mahal	0	0,00
	Murah	8	2,09
	Gratis	374	97,91

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.9 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Biaya

E. Produk Spesifikasi Pelayanan

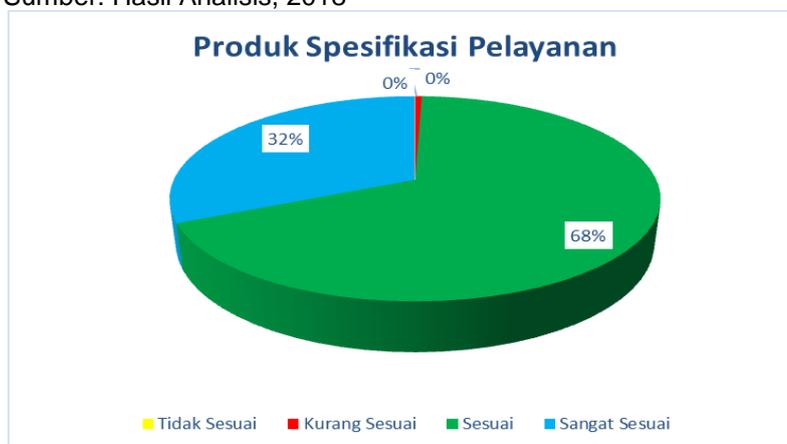
Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 67,80% responden menilai produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 31,68% responden menilai sangat sesuai, sebanyak 0,52% responden menilai kurang sesuai dan sebanyak 0% responden menilai tidak sesuai.

Tabel 2.6 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan

o	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak Sesuai	0	0,00
	Kurang Sesuai	2	0,52
	Sesuai	259	67,80

o	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Sangat Sesuai	121	31,68

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.10 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan

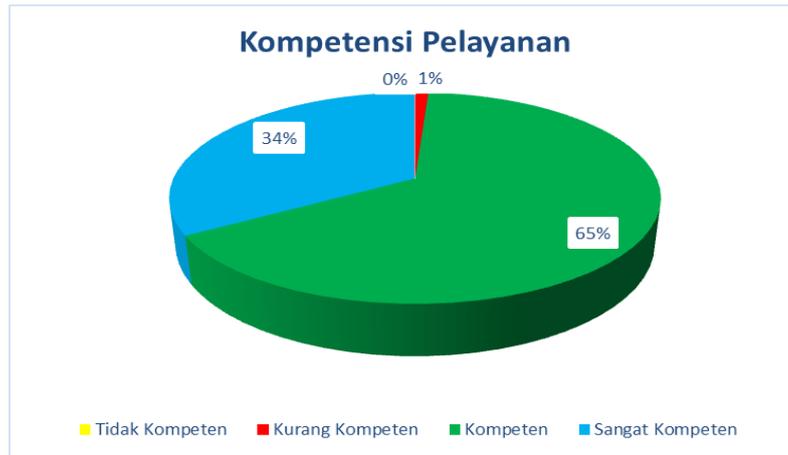
F. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 66,45% responden menilai bahwa personil pelayanan kompeten, sebanyak 33,51% responden menilai sangat kompeten, sebanyak 1,05% responden menilai kurang kompeten dan sebanyak 0% responden menilai tidak kompeten.

Tabel 2.7 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana

o	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak Kompeten	0	0,00
	Kurang Kompeten	4	1,05
	Kompeten	250	65,45
	Sangat Kompeten	128	33,51

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.11 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 63,09% responden menilai bahwa personil pelayanan sopan dan ramah, sebanyak 36,39% responden menilai sangat sopan dan ramah, sebanyak 0,52% responden menilai kurang sopan dan ramah dan sebanyak 0% responden menilai tidak sopan dan ramah.

Tabel 2.8 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Perilaku Pelaksana

o	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak sopan dan ramah	0	0,00
	Kurang sopan dan ramah	2	0,52
	Sopan dan ramah	241	63,09
	Sangat sopan dan ramah	139	36,39

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.12 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Perilaku Pelaksana

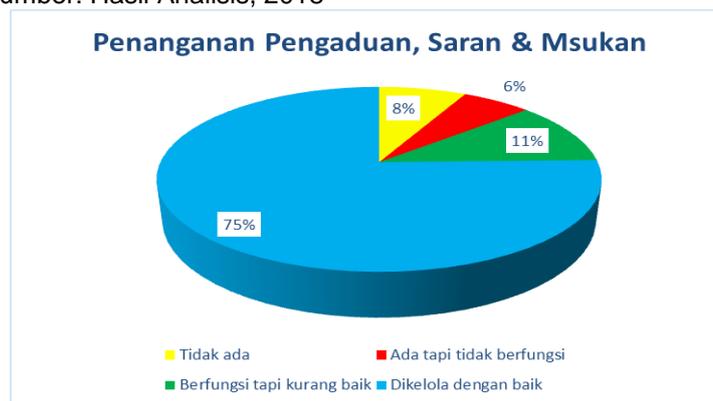
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 75,39% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, sebanyak 10,99% responden menilai berfungsi tapi kurang baik, sebanyak 7,69% responden menilai tidak ada dan sebanyak 6,02% responden menilai ada tapi tidak berfungsi.

Tabel 2.9 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

o	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Tidak ada	29	7,59
	Ada tapi tidak berfungsi	23	6,02
	Berfungsi tapi kurang baik	42	10,99
	Dikelola dengan baik	288	75,39

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.13 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

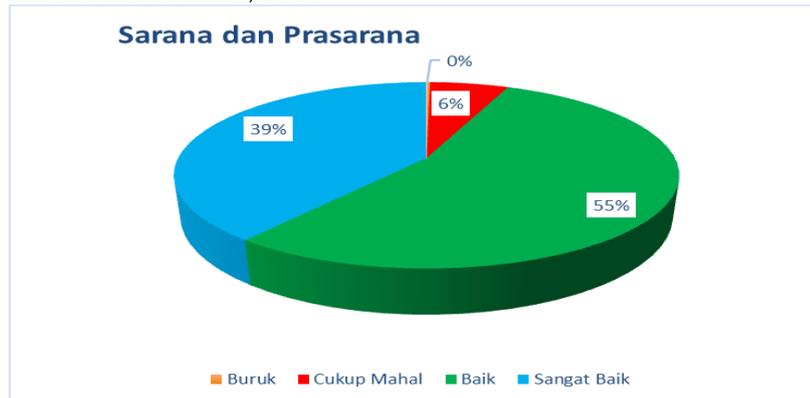
I. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei primer, diperoleh sebanyak 54,45% responden menilai bahwa sarana dan Prasarana baik, sebanyak 39,27% responden menilai sangat baik, sebanyak 6,02% responden menilai cukup dan sebanyak 0,26% responden menilai buruk.

Tabel 2.10 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

o	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	Buruk	1	0,26
	Cukup	23	6,02
	Baik	208	54,45
	Sangat Baik	150	39,27

Sumber: Hasil Analisis, 2018



Gambar 2.14 Persentase Pendapat Responden Kecamatan Gedeg Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

2.3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil survei diperoleh data mengenai pendapat masyarakat terhadap variabel-variabel/ unsur pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan = variabel 1
2. Prosedur = variabel 2
3. Waktu = variabel 3
4. Biaya/tarif = variabel 4
5. Produk spesifikasi pelayanan = variabel 5
6. Kompetensi pelaksana = variabel 6
7. Perilaku pelaksana = variabel 7
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = variabel 8
9. Sarana dan prasarana = variabel 9

Adapun hasil perhitungan data variabel pelayanan publik Kecamatan Gedeg dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 2.11 Perhitungan Variabel Pelayanan Publik Pada Kecamatan Gedeg
Descriptive Statistics

		ange	M inimum	M aximum	M ean	Std. Deviation
VAR0 0001	00		3	4	3, 275	0,4470 73469
VAR0 0002	00		2	4	3, 2975	0,4685 53739
VAR0 0003	00		2	4	3, 26	0,4826 82562
VAR0 0004	00		3	4	3, 98	0,1401 75329
VAR0 0005	00		2	4	3, 305	0,4717 32263
VAR0 0006	00		2	4	3, 315	0,4861 74778
VAR0 0007	00		2	4	3, 3475	0,4871 72549
VAR0 0008	00		1	4	3, 53	0,9144 34512
VAR0 0009	00		1	4	3, 31	0,5956 39965
Valid N (listwise)	00					

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Melalui perhitungan menggunakan SPSS diperoleh nilai rata-rata untuk masing-masing variabel atau unsur pelayanan, yaitu:

Tabel 2.12 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Kecamatan Gedeg

o	Variabel	Nilai Rata-rata
	VAR00001	3,28
	VAR00002	3,30
	VAR00003	3,26
	VAR00004	3,98
	VAR00005	3,31
	VAR00006	3,32
	VAR00007	3,35
	VAR00008	3,53
	VAR00009	3,31

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Langkah selanjutnya setelah diketahui nilai rata-rata adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

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

Melalui rumus di atas maka diperoleh nilai masing-masing variabel pelayanan adalah:

Tabel 2.13 Nilai Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gedeg

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang
0001	VAR0	3,28	0.35
0002	VAR0	3,30	0.35
0003	VAR0	3,26	0.34
0004	VAR0	3,98	0.42
0005	VAR0	3,31	0.35
0006	VAR0	3,32	0.35
0007	VAR0	3,35	0.35
0008	VAR0	3,53	0.37
0009	VAR0	3,31	0.35
	Jumlah	30,64	3.23
	Nilai Kepuasan Masyarakat		80,63

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Tabel 2.14 Nilai Variabel Pelayanan Kecamatan Gedeg

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Persyaratan	78,44	Baik
2	Prosedur	78,88	Baik
3	Waktu	78,06	Baik
4	Biaya/Tarif	95,00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi pelayanan	79,06	Baik
6	Kompetensi pelaksana	79,38	Baik
7	Perilaku pelaksana	80,19	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	84,56	Baik
9	Sarana dan Prasarana	79,44	Baik

Sumber: Hasil Analisis. 2018

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan OPD Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto adalah **80,63 ~ Baik**.

Terdapat satu variabel yang dianggap sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu variabel biaya/tarif, sedang variabel yang lain sudah baik.

BAB 3

KESIMPULAN

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai kepuasan masyarakat bidang pelayanan masyarakat OPD Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto adalah **80,63 ~ Baik**. Terdapat beberapa variabel yang dianggap sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu variabel **Biaya/ tarif**.

3.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil analisis dan pembahasan sebagai berikut:

- Mempertahankan dan meningkatkan variabel pelayanan yang sudah baik.
- Memperbaiki variabel pelayanan yang kurang baik dan tidak
- Menyusun struktur organisasi, SPP serta SOP sesuai dengan kebijakan terkait.
- Melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat minimal setiap setahun sekali.

Mojokerto, September 2018



CAMAT GEDEG

IJATUER EDY NOVIANTO, S.Sos

Pembina

NIP. 19621110 198509 1 001