



Samsul Arifin, S.H.,M.H.
Intan Pelangi, S.H.,LL.M.

Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur

*Catatan atas Survey Kepuasan Masyarakat
Terhadap Unit Pelayanan Publik
di Kabupaten Lampung Timur*



Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur

*Catatan atas Survey Kepuasan Masyarakat
Terhadap Unit Pelayanan Publik
di Kabupaten Lampung Timur*

Hak cipta pada penulis
Hak penerbitan pada penerbit
Tidak boleh diproduksi sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun
Tanpa izin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit

Kutipan Pasal 72 :

Sanksi pelanggaran Undang-undang Hak Cipta (UU No. 10 Tahun 2012)

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal (49) ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau hasil barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

Samsul Arifin, S.H.,M.H.
Intan Pelangi, S.H.,LL.M.

Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur

*Catatan atas Survey Kepuasan Masyarakat
Terhadap Unit Pelayanan Publik
di Kabupaten Lampung Timur*



Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur

Penulis:

Samsul Arifin, S.H.,M.H.

Intan Pelangi, S.H.,LL.M.

Editor :

RU

Desain Cover & Layout

Team Aura Creative

Penerbit

Sai Wawai Publishing

Jl. Ashoka Blok Q7, Perumnas JSP Metro

saiwawai.publishing@gmail.com

xii+ 135hal : 14,5 x 21 cm

Cetakan, Maret 2019

ISBN: 978-602-53391-4-1

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

KATA PENGANTAR

Rasa syukur tak terhingga peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala karunia-Nya sehingga Buku *Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur: Catatan atas Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur* dapat terselesaikan.

Awalnya, buku ini hanyalah berupa laporan hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur, atas dasar masukan beberapa rekan, dan perbaikan di beberapa bagian, maka akhirnya 'laporan' ini bisa menjelma menjadi sebuah buku, dan akhirnya bernasib lebih baik dari sekadar laporan akhir yang biasanya teronggok dalam tumpukan-tumpukan lemari arsip, dibuang sayang disentuh jarang.

Maka, sebagai penulis sudah selayaknya kami menyampaikan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi demi terselesaikannya tulisan ini. Tak lupa kepada Rama Muda S.R, Dina Selviana, Dhanica Yoga Pratama dan Prisca Astri Aprilia para mahasiswa yang telah membantu pelaksanaan survey ini.

Segala kritik dan saran sangat kami harapkan demi tercapainya kesempurnaan penulisan buku ini, untuk bisa lebih baik pada waktu yang akan datang. Kami pun berharap semoga buku ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan Kabupaten Lampung Timur khususnya dan masyarakat luas umumnya.

Salam Hormat,

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Singkatan.....	viii
Glosarium.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
C. Metode Penelitian.....	6
BAB II. ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH, GOOD GOVERNANCE DAN PELAYANAN PUBLIK.....	14
A. Tinjauan Umum	14
B. Organisasi Pemerintah Daerah.....	16
C. <i>Good Governance</i>	21
D. Pelayanan Publik	26
BAB III. GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMPUNG TIMUR	34
A. Geografi, Iklim, Topologi, dan Administrasi	34
B. Kondisi Kependudukan	40

BAB IV. KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN	
PUBLIK DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR.....	43
A. Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	44
B. Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.....	67
C. Survey Kepuasan Masyarakat Pada RSUD Sukadana	80
D. Survey Kepuasan Masyarakat Pada 24 Kecamatan di Kabupaten Lampung Timur	101
BAB V. PENUTUP	127
DAFTAR PUSTAKA	130
INDEKS.....	132
PENULIS	135

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	:	Badan Pusat Jaminan Sosial
BUMD	:	Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	:	Badan Usaha Mili Negara
Disdukcapil	:	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
DPRD	:	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
KTP	:	Kartu Tanda Penduduk
NKRI	:	Negara Kesatuan Republik Indonesia
OECF	:	<i>Overseas Economic Cooperation Fund</i>
OPD	:	Organisasi Perangkat Daerah
RSUD	:	Rumah Sakit Daerah
SKM	:	Survei Kepuasan Masyarakat
SKPD	:	Satuan Kerja Perangkat Daerah
SPPN	:	Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
UGD	:	Unit Gawat Darurat
UNDP	:	<i>United Nation Development Program</i>
UPTD	:	Unit Pelaksana Teknis Dinas

GLOSARIUM

Akuntabilitas	Merupakan salah satu prinsip dari sepuluh prinsip Good Governance yang berarti meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat dalam segala bidang kepada masyarakat.
Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	Perusahaan yang pendiriannya diprakarsai oleh Pemerintah Daerah yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Perseorangan Terbatas (Persero) atau badan usaha lainnya yang dibentuk dengan peraturan perundang-undangan tersendiri.
Birokrasi	Suatu birokrasi yang terdiri dari banyak departemen, atau divisi yang dikelola banyak orang.
Daerah	Ruang yang merupakan kesatuan geografis beserta segenap unsur yang terkait padanya yang batas dan sistemnya ditentukan berdasarkan aspek fungsional
Efektifitas dan Efisiensi	Salah satu prinsip dan sepuluh prinsip Good Governance yang berarti memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dengan menggunakan segala sumber daya secara optimal.

Etika	Suatu sistem dan/atau prinsip moral. Etika berkaitan dengan apa yang baik bagi individu dan masyarakat dan juga digambarkan sebagai filsafat moral.
Governance (Tata Pemerintahan)	Suatu mekanisme interaksi para pihak terkait yang berada di lembaga pemerintahan, legislatif dan masyarakat, baik secara pribadi maupun kelompok (perusahaan, asosiasi, LSM dan lain-lain) untuk bersama-sama merumuskan berbagai kesepakatan yang berkaitan dengan manajemen pembangunan dalam suatu wilayah hukum atau administratif tertentu.
Indikator	Ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.
Pelayanan Publik	Sebuah layanan yang disediakan oleh pemerintah bagi orang/masyarakat yang hidup dalam yurisdiksinya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan pembiayaan penyediaan layanan.
Wilayah	Ruang yang merupakan kesatuan geografis beserta segenap unsur terkait padanya yang batas dan sistemnya ditentukan berdasarkan aspek administrasi dan/atau aspek fungsional.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Waktu Pelaksanaan Penelitian	6
Tabel 1.2.	Aspek Kajian Penelitian	7
Tabel 1.3.	Sampel Krejcie dan Morgan	9
Tabel 1.4.	Nilai Persepsi, Interval KIM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 3.1.	Nama, Ibu Kota Kecamatan, Jumlah Desa, dan Luas Wilayah Per-Kecamatan	37
Tabel 4.1.	Pelayanan DisDukCaPil.....	46
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden di Disdukcapil	46
Tabel 4.3.	Hasil Survei DisDukCaPil Lampung Timur	48
Tabel 4.4.	Nilai SKM DisDukCaPil	61
Tabel 4.5.	Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	70
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	70
Tabel 4.7.	Hasil Survei Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	72
Tabel 4.8.	Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	74
Tabel 4.9.	Pelayanan RSUD Sukadana.....	81
Tabel 4.10.	Karakteristik Responden RSUD Sukadana.....	82

Tabel 4.11.	Hasil Survei RSUD Sukadana	84
Tabel 4.12.	Nilai SKM RSUD Sukadana	97
Tabel 4.13.	Kecamatan di Kabupaten Lampung Timur	102
Tabel 4.14.	Layanan Pada 24 Kecamatan di Lampung Timur.....	104
Tabel 4.15.	Karakteristik Responden Pada Layanan 24 Kecamatan di Lampung Timur	105
Tabel 4.16.	Hasil Survei Layanan di 24 Kecamatan di Lampung Timur	106
Tabel 4.17.	Nilai SKM Layanan 24 Kecamatan di Lampung Timur	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan pada suatu daerah. Dewasa ini pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus mampu mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Salah satu caranya adalah dengan cara meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima dengan mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang menuntut penyelenggara pemerintahan daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. perlayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan,

bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 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, 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, 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 didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Moenir (2010: 7), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kesinkronisasi kegiatan masyarakat dan pemerintah dapat dicapai dengan menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan 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. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004, tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), merasa perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Undang-undang ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua *stakeholder* mampu menjalankan undang-undang ini dengan baik maka diperlukan kesiapan dari para aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam undang-undang disebutkan sebagai 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.

Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok dari birokrasi pemerintahan. Semua lapisan masyarakat tentunya pernah bersentuhan dengan birokrasi, misalnya; untuk melakukan permohonan izin, penerbitan surat keterangan dan urusan-urusan lain yang tidak jarang melewati tahapan yang berbelit dan memakan waktu cukup lama. Fenomena ditengah masyarakat menunjukkan bahwa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik masih sangat tinggi. Sebagai contoh; keluhan pelayanan masyarakat terhadap rumah sakyat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi maupun pelayanan tenaga medis. Keluhan masyarakat semacam ini bila tidak ditangani akan mengakibatkan citra lembaga/atau institusi akan buruk. Apabila citra lembaga/atau institusi buruk maka partisipasi masyarakat dalam program pembangunan pemerintah akan semakin berkurang. Dewasa ini tuntunan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin membaik cenderung semakin tinggi. Masyarakat semakin kritis menilai

pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara. Oleh sebab itu, pemerintah tidak bisa mengabaikan fenomena ini. Perbaikan kinerja aparatur dan perbaikan lainnya amat sangat diperlukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi, seperti yang disebutkan Kumorotomo (1997:92), bahwa birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti, pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas.

Aparatur negara perlu mendapat pengetahuan, sikap dan perilaku yang baik dalam melakukan pelayanan publik. Disamping itu, aparatur negara perlu mendapat masukan mengenai kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang sudah dilakukan. Beberapa institusi seperti: Rumah sakit, Puskesmas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Pelayanan Terpadu, dan Kantor Kecamatan adalah tempat pelayanan umum yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Sinkronisasi tersebut tercipta apabila aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti di sektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat.

B. Tujuan, Manfaat dan Jadwal Penelitian

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah Kabupaten Lampung Timur .

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dari itu perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur dan mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur.

Setelah mengetahui dan mendapatkan masukan diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan kepada Pemerintah Kabupaten Lampung Timur tentang untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik dan menemukan strategi pelayanan yang lebih baik.

Penelitian dijadwalkan mulai dilaksanakan pada bulan November dan direncanakan selesai pada bulan Desember 2018. Berikut adalah pembagian kerja pelaksanaannya:

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan penelitian

No	Kegiatan	November			Desember	
		II	III	IV	I	II
1	Pembentukan tim	■				
2	Penyiapan bahan survei;		■			
3	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;		■			
4	Menentukan responden;		■			
5	Melaksanakan survei;		■	■		
6	Mengolah hasil survei;				■	
7	Menyajikan dan melaporkan hasil.					■

Selama jangka waktu tersebut, penelitian ini akan fokus pada survei kepuasan masyarakat yang mencakup entitas sebagaimana tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; (3) Waktu Pelayanan; (4) Biaya/atau Tarif; (5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Sarana dan Prasarana; dan (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

C. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat, maka pemilihan metode menjadi sangat vital dan penting. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Penelitian ini diselenggarakan dengan menerapkan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Penelitian kualitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Sinulingga, 2011). Melalui studi deskriptif ini diharapkan akan diperoleh gambaran tentang sistem pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Kabupaten Lampung Timur.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Penelitian ini menggunakan jenis data primer, yakni data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber utama yaitu masyarakat penerima jasa pelayanan. Data penelitian di sini di kelompokkan ke dalam aspek kajian penelitian mengenai kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik di daerah Kabupaten Lampung Timur, berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang menjadi aspek kajian dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.2. Aspek Kajian Penelitian

No	Pelayanan Publik		Skala
1	Prosedur pelayanan	Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1 = Tidak baik 2 = Kurang baik 3 = Baik 4 = Sangat baik
2	Persyaratan pelayanan	Tingkat kemudahan mengurus persyaratan pelayanan	
3	Waktu Pelayanan	Tingkat kecepatan waktu proses pelayanan	
4	Biaya/Tarif pelayanan	Tingkat kewajaran biaya pelayanan	
5	Produk Spesifikasi	Tingkat kesesuaian produk	

	Jenis Layanan	layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan layanan yang diberikan	
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	Tingkat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	
7	Prilaku Pelaksana	Tingkat kesopanan petugas pelayanan	
8	Penanganan Pengaduan	Tingkat Resposifitas dalam penanganan pengaduan	
9	Sarana Dan Prasarana	Tingkat kualitas sarana dan prasaran unit	

1. Populasi

Populasi adalah objek yang secara keseluruhan digunakan untuk penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Lampung Timur yang telah mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan di Kabupaten Lampung Timur.

2. Sampel

Sampel merupakan sejumlah elemen dari suatu populasi yang ditarik sebagai unit terkecil melalui mekanisme tertentu dengan tujuan tertentu. Untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka dibuatlah kriteria sampel. Kriteria sampel dalam penelitian ini mengacu pada karakteristik umum masyarakat, dan maksud kemudahan mendesain pengambilan sampel.

Kriteria sampel yang dimaksud meliputi:

- a. Di atas 17 tahun,
- b. Menggunakan pelayanan publik
- c. Bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Lampung Timur.

Setiap lokasi penelitian akan ditentukan jumlah proporsional sampelnya berdasarkan data masyarakat yang menggunakan pelayanan publik selama dalam waktu reverensi pelaksanaan survey berlangsung.

3. Penentuan Jumlah Responden

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* yakni dengan mengambil responden secara acak yang tersedia di lokasi sesuai dengan konteks penelitiannya. Metode ini merupakan metode penarikan sampling yang tidak berdasarkan prinsip probabilitas yang melekat pada setiap elemen, tetapi berdasarkan kriteria atau karakteristik khusus masing-masing elemen. Teknik *accidentalsampling* ini adalah teknik yang biasa digunakan pada penelitian dengan populasi yang merupakan individu-individu yang sulit ditemui maupun individu yang tidak berkenan menjadi responden. Sedangkan untuk besaran sampel atau responden diambil dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.

Tabel 1.3 Sampel Krejcie dan Morgan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331

65	56	360	186	2600	335
70	59	380	181	2800	338
75	63	400	186	3000	341
80	66	420	191	3500	346
85	70	440	196	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data/atau informasi berkaitan dengan keberhasilan suatu penelitian. Pada penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan pendapat dan sikap individu maka metode pengumpulan data yang paling tepat untuk digunakan ialah metode angket/atau kuesioner. Pengumpulan data akan dilakukan dengan penyebaran alat bantu kuesioner yang memuat poin-poin penilaian tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kantor Disdukcapil. Dalam

penyebarannya, pengisian kuesioner dilakukan oleh peneliti dengan melakukan *interview* langsung sehingga kuesioner tidak ditinggal dan diisi sendiri oleh responden.

1) Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau *didrop*, bilamana jawaban tidak lengkap;
- b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

2) Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh:

- Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden?

Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

- a. Pelayanan Kependudukan
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil
- c. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi
- d. Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan

Misalkan: Responden merasakan Pelayanan Pencatatan Sipil, maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 2 (Dua).

3) Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam soft copy sesuai aplikasi yang digunakan. Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain:

- a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, *mean*, modus dan *median*;
- b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- c. Mencocokkan kembali data yang telah di entry dengan data yang ada pada kuesioner.

4) Analisis data

Dalam penelitian ini terdapat metode pengolahan data yang berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/14/PAN/2/2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan nilai kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai-nilai tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan *indeks* kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang =	<u>Jumlah bobot</u>	=0,11	<u>1</u>
	<u>Jumlah unsur</u>		<u>2</u>

Sedangkan untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kualitas pelayanan yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

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

Tabel berikut merupakan nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan lampiran KepMenPAN Nomor: KEP/14/PAN/2/2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Tabel 1.4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB II

ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH, GOOD GOVERNANCE DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Tinjauan Umum

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan

pedoman sebelumnya dalam PerMenPan Rb No. 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

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.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang terdiri dari :

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

Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

B.Organisasi Pemerintahan Daerah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah Provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah Provinsi, daerah Kabupaten, dan daerah Kota mempunyai Pemerintahan Daerah yang diatur dengan undang-undang.Pemerintah Daerah dan DPRD adalah penyelenggara Pemerintahan Daerah menurut asas otonomi dan tugas

pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003, tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini menyebutkan terdapat lima variabel yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan organisasi perangkat daerah, yaitu:

1. Kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah;
2. Karakteristik kebutuhan dan potensi daerah;
3. Kemampuan keuangan daerah;
4. Ketersediaan sumber daya aparatur; dan
5. Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau pihak ketiga.

Organisasi pemerintahan daerah dalam praktiknya sebagai organisasi kemudian membentuk dinas-dinas daerah sebagai unit operasionalnya. Terdapat bentuk-bentuk umum organisasi pemerintahan daerah, khususnya di wilayah kabupaten yaitu:

1. Bupati dengan posisi yang lemah;
2. Bupati dengan posisi yang kuat; dan
3. Berbentuk manajer Kabupaten.

Berdasarkan aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi-fungsi Pemerintah Daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas sebagai unit pelaksanaannya. Namun, sampai saat ini masih belum terlihat kriteria yang jelas untuk menjadi acuan untuk melembagakan suatu fungsi ke dalam dinas di luar aspek legalitas (Istianto, 2009: 17).

Otonomi Daerah memunculkan kecenderungan pemekaran kelembagaan dalam Pemerintah Daerah dengan tujuan agar terjadinya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini pula yang membuat tidak adanya keseragaman mengenai jenis dan jumlah dinas yang ada antar daerah walaupun kemungkinan daerah tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama. Penyelenggara pemerintahan perlu

membuat sebuah strategi pengembangan institusi kepada dinas-dinas yang berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun pada unit yang lebih kecil seperti misalnya sekretariat Pemda, Kecamatan maupun Kelurahan. Analisis terhadap beban atas dasar perhitungan intensitas dan ekstensitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Daerah disaat ini danantisipasi dimasa datang akan menjadi pertimbangan utama penentuan kelembagaannya. Optimalisasi kelembagaan Pemerintah Daerah akan mengoptimalkan *overhead cost* penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah tersebut (Istianto, 2009: 29).

Sejak berlakunya Otonomi Daerah terdapat kecenderungan perubahan organisasi daerah berdasarkan pertimbangan ke arah foliferasi dan perluasan organisasi karena untuk menampung pejabat daerah yang tidak mendapatkan posisi dengan berbagai pertimbangan politis dan non-politis. Pemerintah Pusat kemudian menetapkan UU No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 38 Tahun 2007, tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah. Kedua ketetapan Pemerintah Pusat ini membuka kesempatan bagi Pemerintah Daerah (Provinsi maupun Kabupaten/atau Kota) untuk melakukan perubahan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah.

Organisasi Pemerintah Daerah dapat didesain lebih berorientasi pada pengembangan kapasitas potensi daerah, sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan efisien dan efektif terutama mampu meningkatkan pelayanan publik diberbagai sektor sesuai kebutuhan masyarakatnya. Pengembangan kapasitas merupakan kegiatan multi-dimensi yang memerlukan orientasi multitalahunan atau dengan kata lain harus berjalan bersamaan antara kegiatan yang bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Pengembangan kapasitas dalam kaitannya dengan otonomi daerah, dalam prosesnya harus saling terkait, misalnya keterkaitan jenjang pemerintahan, keterkaitan antara penyelenggara pemerintahan dan *stakeholder* (Istianto, 2009: 32).

Untuk penyelenggaraan administrasi pemerintahan serta program dan kegiatan pemerintah, Kepada daerah baik itu Gubernur dan Bupati/atau Walikota dibantu oleh perangkat daerah atau

organisasi perangkat daerah. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Perangkat Daerah dibentuk oleh masing-masing daerah berdasarkan pertimbangan karakteristik, potensi, dan kebutuhan daerah.

Dasar utama penyusunan organisasi perangkat daerah dalam bentuk suatu organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, yang terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan, namun tidak berarti setiap penanganan urusan pemerintahan harus dibentuk kedalam organisasi tersendiri. Pembentukan perangkat daerah semata-mata didasarkan pada pertimbangan rasional untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah secara efektif dan efisien. Urusan wajib dan urusan pilihan dapat dilihat disini.

Penataan Organisasi Perangkat Daerah serta penyusunan struktur organisasi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) saat ini dilakukan berdasarkan pada kerangka regulasi serta kebutuhan obyektif dan kondisi lingkungan strategis daerah. Kerangka regulasi yang dimaksud adalah Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, sebagai perubahan terhadap Peraturan Pemerintah sebelumnya. Selain PP No. 41/2007, penataan kelembagaan perangkat daerah juga memperhatikan peraturan perundang-undangan yang memiliki relevansi dengan program penataan organisasi.

Berdasarkan Undang-Undang 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah perangkat daerah provinsi dan kabupaten/atau kota ditetapkan melalui Peraturan Daerah dengan bentuk sebagai berikut.

1. Perangkat Daerah Provinsi: Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas dan Badan.
2. Perangkat Daerah Kabupaten/atau Kota: Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas dan Badan.

Pembentukan organisasi perangkat daerah yang berupa Dinas atau Badan diklasifikasikan berdasarkan Tipe A (beban kerja yang besar), Tipe B (beban kerja yang sedang) dan Tipe C (beban kerja yang kecil).

Penentuan beban kerja bagi Dinas didasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, besaran masing-masing Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, dan kemampuan keuangan Daerah untuk Urusan Pemerintahan Wajib dan berdasarkan potensi, proyeksi penyerapan tenaga kerja, dan pemanfaatan lahan untuk Urusan Pemerintahan Pilihan. Sedangkan besaran beban kerja pada Badan berdasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, kemampuan keuangan daerah, dan cakupan tugas.

Pemberian nama/atau nomenklatur dinas dan badan disesuaikan dengan perumpunan dan klasifikasi yang telah ditentukan. Perumpunan urusan yang diwadahi dalam bentuk dinas terdiri dari:

1. bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;
2. bidang kesehatan;
3. bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi;
4. bidang perhubungan, komunikasi dan informatika;
5. bidang kependudukan dan catatan sipil;
6. bidang kebudayaan dan pariwisata;
7. bidang pekerjaan umum yang meliputi bina marga, pengairan, cipta karya dan tata ruang;
8. bidang perekonomian yang meliputi koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah, industri dan perdagangan;
9. bidang pelayanan pertanahan;
10. bidang pertanian yang meliputi tanaman pangan, peternakan, perikanan darat, kelautan dan perikanan, perkebunan dan kehutanan;
11. bidang pertambangan dan energi; dan
12. bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset.

Perumpunan urusan yang diwadahi dalam bentuk badan, kantor, inspektorat, dan rumah sakit, terdiri dari:

1. bidang perencanaan pembangunan dan statistik;
2. bidang penelitian dan pengembangan;
3. bidang kesatuan bangsa, politik dan perlindungan masyarakat;
4. bidang lingkungan hidup;
5. bidang ketahanan pangan;
6. bidang penanaman modal;
7. bidang perpustakaan, arsip, dan dokumentasi;
8. bidang pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa;
9. bidang pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana;
10. bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan;
11. bidang pengawasan; dan
12. bidang pelayanan kesehatan.

C. Good Governance(Pemerintahan yang Baik)

Tidak dapat dipungkiri, diberbagai negara baik negara maju maupun berkembang masih dapat ditemukan birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir semua aspek kehidupan masyarakat. *Good governance* di Indonesia muncul di era reformasi. Hal tersebut muncul karena tuntutan terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan berbagai permasalahan yang terutama meliputi pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi (UUD 1945) maupun tidak berfungsi dengan baik lembaga tertinggi dan tinggi negara lainnya, serta tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan control sosial. Namun hingga saat ini *good governance* belum mampu berjalan dengan baik. Masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan *good governance*.

Setelah era Reformasi diawali dengan pergantian kepemimpinan nasional dari Soeharto ke Habibie, selanjutnya berturut-turut kepada Abdurrahman Wahid dan Megawati Soekarno Putri sampai Susilo Bambang Yudhoyono pemerintah mulai memiliki komitmen menjadikangood *governance* sebagai landasan nilai pemerintahan (Abdul Hanif, 2013:20). Pada era Reformasi ini, pemerintah (Legislatif dan Eksekutif) telah menghasilkan tiga produk perundang-undangan yang mengubah wajah sistem pemerintahan di Indonesia, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah, dengan fokus utama pada pemberian wewenang yang lebih besar kepada daerah Kabupaten dan Kota dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan. Implikasi dari Undang-Undang ini terhadap pembangunan daerah adalah terjadinya pergeseran kewenangan dalam kebijakan perencanaan dan pembangunan daerah. Melalui desentralisasi kebijakan, daerah mempunyai kewenangan dalam menetapkan kebijakan dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan daerah. Sedangkan kewenangan pemerintah pusat dalam pelaksanaan pembangunan hanya meliputi kebijakan tentang perencanaan pembangunan nasional dan pengendalian pembangunan nasional secara makro.
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, mengatur tentang melaksanakan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dengan fokus utama pada pengalokasian dana dan wewenang untuk mengelolanya yang lebih besar kepada daerah Kabupaten/atau Kota.
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, mengatur tentang Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik, dengan fokus pada pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan, baik di daerah maupun di pusat.

Dengan ketiga undang-undang ini menjadi landasan digunakannya konsep *good governance* sebagai landasan nilai penyelenggaraan pemerintahan, yang berorientasi pada pengembalian harga diri rakyat demi membangun kembali citra pemerintahan sebagai pelayan yang adil. Istilah “*Good Governance*” dalam penyelenggaraan

pemerintahan, khususnya di Indonesia saat ini menjadi satu istilah yang penting dan strategis. Hal ini dikarenakan pemerintah Indonesia sedang mengalami distorsi terhadap efektivitas pelayanan kepada publik. Bukan sebuah hal yang baru ketika masyarakat harus melewati proses yang berbelit-belit dan lamban serta penuh pungutan saat berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Istilah ini kemudian diharapkan mampu mengikis fenomena negatif yang terlanjur melekat pada sistem pelayanan publik di Indonesia.

Good Governance, menurut Healy dan Robinson bermakna tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan formulasi kebijakan dan kebijakan yang nyata dilaksanakan, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi dan kontribusinya pada pertumbuhan, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan yang baik juga bermakna akuntabilitas transparansi, partisipasi dan keterbukaan. Pengertian lainnya disampaikan UNDP dalam Sedarmayanti sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* dimana diperlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan dan menjalankan proses tersebut dengan baik (Istianto, 2009: 38).

Pengertian *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. Sedangkan World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumberdaya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat. World Bank dan OECF (*Overseas Economic Cooperation Fund*) dalam Rahardjo Adisasmita (2011: 75), menyamakan *Good Governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* (kerangka dasar hukum dan politik) bagi tumbuhnya kewiraswastaan. Suatu pemerintahan yang telah melaksanakan *good governance* dalam sistem organisasinya dapat dilihat dari enam kriteria yang disebut sebagai prinsip-prinsip *good governance*. Adapun prinsip tersebut sebagai berikut:

1. **Competence.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas dan kompetensi birokrasi. Setiap pejabat yang dipilih dan ditunjuk pada suatu jabatan pemerintahan daerah harus orang yang memiliki kompetensi yang sesuai.
2. **Transparency.** Setiap proses pengambilan kebijakan publik dan pelaksanaan seluruh fungsi pemerintahan harus diimplementasikan dengan mengacu pada prinsip keterbukaan. Menjunjung tinggi hak kemudahan akses terhadap informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
3. **Accountability.** Setiap tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah harus dilaksanakan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien.
4. **Participation.** Harus ada keterpaduan antara upaya Pemerintah Daerah dengan masyarakat. Kebijakan Otonomi Daerah menuntut peran dari masing-masing Daerah semakin besar, maka diharapkan setiap Pemerintah Daerah mampu mendorong prakarsa, kreativitas, dan peran serta masyarakat dalam setiap upaya meningkatkan keberhasilan pembangunan daerah.
5. **Rule of Law.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus disandarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang jelas. Harus ada jaminan terhadap kepastian dan penegakan hukum yang menjadi prasyarat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. **Social Justice.** Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus menjamin penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan bagi setiap anggota masyarakat.

Tanpa adanya prinsip ini, masyarakat tidak akan turut mendukung kebijakan dan program Pemerintah Daerah (Tamim seperti dikutip dalam Istianto, 2009). Prinsip *good governance* sendiri tidak merupakan prinsip baku yang berlaku sama di setiap penyelenggara pemerintahan. Bappenas dan BPS juga merumuskan prinsip *good governance* yang terdiri dari 10 butir yaitu: 1) Partisipasi; 2) Penegakan Hukum; 3) Transparansi; 4) Kesetaraan; 5) Daya Tanggap; 6) Wawasan ke Depan; 7) Akuntabilitas; 8) Pengawasan; 9) Efisiensi dan Efektif; dan

10) Profesionalisme. UNDP juga turut menyumbang buah pikiran berkaitan dengan prinsip *good governance*, yang terdiri dari *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Effectiveness and Efficiency*, dan *Accountability* (Istianto, 2009: 45).

Prinsip *good governance* yang digunakan dalam setiap pemerintahan di dunia tentu berbeda, karena setiap negara memiliki cara pandang masing-masing dalam merumuskan makna dari istilah *good governance* itu sendiri. Prinsip kerja ini tentunya sangat berkaitan dengan nilai-nilai filosofis di sebuah negara yang menjadi landasan dalam menjalankan pemerintahan yang baik bagi semua warga.

Penerapan *good governance* di lingkungan Pemerintah Pusat maupun daerah dapat menjadi awal untuk perbaikan pelayanan publik yang tentunya akan mendapat pertentangan baik dari lingkungan dalam maupun luar. Penerapan prinsip “*Good Governance*” tidak menjadi tanggung jawab satu instansi terkait, dalam hal ini pemerintah saja. Prinsip ini dapat diterapkan dengan baik apabila prinsip ini menjadi tanggung jawab bersama semua lapisan masyarakat tanpa adanya pengecualian dari beberapa sisi.

Wujud nyata dari *good governance* dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya aspek partisipasi anggota masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari aspek organisasi, pemerintahan yang menjalankan prinsip *good governance* adalah pemerintahan dengan sistem terbuka, adanya impor energi (dalam bentuk sumber daya manusia maupun sumber dana) dari lingkungannya agar dapat berfungsi dengan baik. Pemerintah Daerah yang menjalankan sistem pemerintahannya dengan baik akan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan serta hasil yang telah dicapai. Mewujudkan konsep *good governance* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan sinergi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber-sumber alam, sosial, lingkungan dan ekonomi.

Prasyarat minimal untuk mencapai *good governance* adalah adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan

negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan keputusan. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan perkembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan *legitimate*, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dan korupsi, kolusi dan nepotisme.

D. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik oleh Roth seperti dikutip dalam Istianto (2009: 47), disebut sebagai “*any service available to the public whether publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*”. *Any Service*, yang disebutkan pada pengertian ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009: 49).

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang proses pelaksanaannya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan MENPAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Adapun Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Osborn dan Gaebler (1992), yaitu:

- a. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
- b. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan

berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.

- d. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- e. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- f. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi tiga hal, yaitu: 1) pelayanan barang publik; 2) pelayanan jasa publik; dan 3) pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik meliputi tiga aspek, yaitu:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif dalam PP No. 96 tahun 2012, tersebut diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan administratif meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan

perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

- c. Proses pelayanan publik saat ini baik pada pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan atmosfer *good governance* menerapkan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun *virtual* sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik seperti yang tersebut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sedangkan sistem pelayanan terpadu secara *virtual* merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
- d. Pelaksanaan pelayanan publik saat ini menganut sistem pelayanan terpadu dengan harapan, dapat:
 - 1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - 2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - 3) memperpendek proses pelayanan;
 - 4) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
 - 5) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Adapun pelaksanaan sistem pelayanan terpadu hendaknya berpedoman pada prinsip-prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah peranan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan fungsi klasik, namun saat ini dituntut untuk

mampu menjadi sumber inisiatif dalam mendorong pembangunan bangsa yang dilakukan oleh masyarakat. Penyelenggara pemerintahan diharapkan tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai abdi negara, namun juga dapat menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat. Pada konteks ini, kegiatan pelayanan publik merupakan wujud dan uraian dari tugas serta fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan di sini meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai kualitas yang memadai. Moenir (2006), menyebutkan terdapat 6 faktor yang memengaruhi proses terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, yaitu:

- a. Tidak/atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas/atau kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelaksana yang menyebabkan tidak adanya disiplin kinerja;
- b. Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan baik;
- c. Perorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi membuat penanganan terhadap suatu pekerjaan menjadi simpang siur maupun tumpang tindih;
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi;
- e. Kemampuan pegawai yang kurang memadai dalam melaksanakan sebuah tugas;
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Pelayanan publik yang berkualitas tentu harus mengikuti prinsip-prinsip yang mampu menciptakan suatu bentuk manajemen lingkungan yang kondusif bagi penyelenggara kegiatan pelayanan. Adapun prinsip kerja tersebut diharapkan akan bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan kualitas secara berkesinambungan. Prinsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan,

review, komunikasi; dan penghargaan dan pengakuan. Ada beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan, yaitu:

- a. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi
- b. Aparatur negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
- c. Sesuai landasan normatif, baik berupa Undang-undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeitham (1990), mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

A. Geografi, Iklim, Topologi, Dan Administrasi

1. Geografi dan Iklim

Kabupaten Lampung Timur terletak di bagian Timur Provinsi Lampung. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tulang Bawang dan Kabupaten Lampung Tengah. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lampung Selatan. Sebelah Timur dengan Laut Jawa. Sebelah Barat dengan Kota Metro dan Kabupaten Lampung Tengah. Secara geografis, letak astronomisnya antara 105° 15' - 106° 20' Bujur Timur dan 4° 37' - 5° 37' Lintang Selatan. Kabupaten Lampung Timur merupakan daerah dataran dengan luas wilayah 5.325,03 km² atau sekitar 15,09 persen dari luas wilayah Provinsi Lampung. Kecamatan yang terluas ialah Sukadana di mana luas wilayahnya mencapai 14,21 persen luas wilayah Kabupaten Lampung Timur. Sedangkan persentase luas wilayah yang paling kecil ialah Kecamatan Bumi Agung yakni sekitar 1,37 persen.

Untuk kondisi umum iklim dan curah hujan, kondisi iklim Kabupaten Lampung Timur berdasarkan klasifikasi iklim Oldeman (1979), ditemukan satu jenis tipe agroklimat, yaitu tipe C2 dengan jumlah bulan basah 5-6 bulan dan bulan kering 2-3 bulan. Sedangkan berdasarkan klasifikasi iklim Smith dan Ferguson termasuk dalam kategori iklim B, yang dicirikan oleh bulan basah selama 6 bulan yaitu pada bulan Desember-Juni dengan temperatur rata-rata 24-34°C. Curah hujan rerata tahunan

sebesar 1.500-2.500 mm. Rata-rata intensitas penyinaran matahari selama tahun 2004-2009 berkisar 55,42 - 63,68 % tiap tahunnya, hal ini berarti efektifitas lama penyinaran yang terjadi di Kabupaten Lampung timur berkisar sampai 17-19 hari tiap bulannya.

2. Topografi

Dari segi topografi Kabupaten Lampung Timur dapat dibagi menjadi lima daerah yaitu:

- 1) daerah berbukit sampai bergunung, terdapat di Kecamatan Jabung Sukadana, Sekampung Udik dan Labuhan Maringgai.
- 2) daerah berombak sampai bergelombang, yang dicirikan oleh bukit-bukit sempit, dengan kemiringan antara 8% hingga 15% dan ketinggian antara 50 meter sampai 200 meter dpl.
- 3) daerah dataran alluvial, mencakup kawasan yang cukup luas meliputi kawasan pantai pada bagian timur Kabupaten Lampung Timur dan daerah-daerah pada sepanjang sungai juga merupakan sebagian hilir dari Way Seputih dan Way Pengubuan. Ketinggian kawasan tersebut berkisar antara 25 hingga 75 meter dpl dengan kemiringan 0% hingga 3%.
- 4) daerah rawa pasang surut di sepanjang pantai Timur dengan ketinggian 0,5 hingga 1m/dpl.
- 5) daerah aliran sungai, yaitu Seputih, Sekampung dan Way Jepara.

3. Administrasi

Secara administratif wilayah Kabupaten Lampung Timur terdiri dari wilayah daratan dan wilayah perairan/laut dengan ketentuan keseluruhan meliputi:

- 1) Wilayah daratan yang berada dalam batas administrasi Kabupaten Lampung Timur yang terbagi dalam 24 kecamatan dan 264 desa.

- 2) Wilayah perairan/atau laut yang mencakup wilayah sepanjang 4 mil laut dari garis pantai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1983, tentang Hukum Laut.
- 3) Wilayah udara adalah ruang udara di atas wilayah daratan dan perairan Republik Indonesia. Ruang udara beserta sumber daya yang terkandung didalamnya merupakan sumber daya milik bersama (*common resources*), yang berdasarkan sifat fisik alamiahnya tidak mengenal batas, serta aset negara bernilai ekonomis dan sosial yang terkait erat dengan kepentingan pertahanan keamanan negara. Jika terjadi pembagian atau pemilahan penguasaan terhadap ruang udara, maka dapat terjadi konflik kepentingan bersama (*tragedy of common*) terhadap ruang udara, yang pada akhirnya berdampak kepada keutuhan dan integritas Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Jika dilihat dari sisi pemerintahan, sejak berdirinya Kabupaten Lampung Timur Tahun 1999, sampai dengan sekarang, telah dijabat oleh 6 (enam) Bupati yaitu :

- 1) H. Muhammad Nurdin, S.H.: Periode April 1999 - April 2000
- 2) Ir. H. Irfan N. Djafar, CES.: Periode April 2000 - Desember 2002
- 3) H. Bahusin MS.: Periode Desember 2002 - Mei 2005
- 4) H. Syaiful Anwar HAM, S.H. : Periode Mei 2005 - Agustus 2005
- 5) H. Satono, S.H., S.P. : Periode Oktober 2005 - Mei 2011
- 6) Erwin Arifin, S.H., M.H.: Periode Mei 2011 - September 2015
- 7) Tauhidi: Periode September 2015 - Februari 2016

- 8) Hj. Chusnunia Chalim, PhD: Periode Febuari 2016 - sekarang

Kabupaten Lampung Timur adalah salah satu dari 14 kabupaten/atau kota di Provinsi Lampung. Dengan luas wilayah kurang lebih 5.325,03 km² atau 532.503,00 hektar, atau sekitar 15% dari total wilayah Provinsi Lampung (total wilayah Lampung seluas 35.376 km²). Selain wilayah daratan Kabupaten Lampung Timur juga memiliki pulau-pulau kecil yang terdiri dari:

- 1) Pulau Gosong Sekopong;
- 2) Pulau Segama Besar;
- 3) Pulau Segama Kecil;
- 4) Pulau Batang Besar;
- 5) Pulau Batang Kecil.

Kabupaten Lampung Timur saat ini terdiri dari 24 Kecamatan dan 264 desa, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 3.1: Nama, Ibu Kota Kecamatan, jumlah desa dan luas wilayah per-Kecamatan.

Nama Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jumlah Desa	Luas Wilayah	
			ha	(%) thd total
1. Sukadana	Sukadana	20	75.675,50	14,21
2. Batanghari	Banar Joyo	17	14.887,95	2,80
3. Sekampung	Sumber Gede	17	14.834,39	2,79
4. Marga Tiga	Tanjung Harapan	13	25.072,94	4,71
5. Sekampung Udik	Pugung Raharjo	15	33.912,45	6,37
6. Jabung	Negara Batin	15	26.784,54	6,37

7.	Pasir Sakti	Mulyo Sari	8	19.393,83	3,64
8.	Waway Karya	Sumberrejo	11	21.107,32	3,96
9.	Marga Sekampung	Peniangan	8	17.732,34	3,33
10.	Labuhan Maringgai	Labuhan Maringgai	11	19.498,73	3,66
11.	Mataram Baru	Mataram Baru	7	7.956,11	1,42
12.	Bandar Sribhawono	Saribhawono	7	18.570,67	3,49
13.	Melinting	Wana	6	13.929,74	2,62
14.	Gunung Pelindung	Negeri Agung	5	7.852,25	1,47
15.	Way Jepara	Braja Sakti	15	22.926,92	4,31
16.	Braja Selebah	Braja Hajosari	7	24.760,68	4,65
17.	Labuhan Ratu	Labuhan Ratu	11	48.551,22	9,12
18.	Metro Kibang	Margototo	7	7.677,83	1,44
19.	Bumi Agung	Donomulyo	8	7.317,47	1,37
20.	Batanghari Nuban	Sukaraja Nuban	13	18.068,84	3,40
21.	Pekalongan	Pekalongan	12	10.012,81	1,88
22.	Raman Utara	Kota Raman	11	16.136,91	3,03
23.	Purbolinggo	Taman Fajar	12	22.203,37	4,17
24.	Way Bungur	Tambah Subur	8	37.638,19	7,07

Sumber : Lampung Timur dalam angka 2017

Berdasarkan Tabel di atas, Kecamatan Sukadana memiliki wilayah terluas, yaitu kurang lebih 75.675,50 hektar, sedangkan kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Bumi Agung dengan luas wilayah kurang lebih 7.317,47 hektar.

Penggunaan lahan di Kabupaten Lampung Timur didominasi oleh hutan seluas 162.577,16 hektar atau 30,53% dari luas wilayah kabupaten. Terdapat lima kawasan hutan di wilayah Kabupaten Lampung Timur, yaitu kawasan Taman Nasional Way Kambas, kawasan Hutan Lindung Gunung Balak (reg. 38), kawasan Hutan Lindung Muara Sekampung (reg. 15), kawasan hutan produksi Way Kibang dan Gedong Wani. Selain hutan tersebut, juga terdapat kawasan hutan mangrove yang berada tersebar di wilayah pesisir Kabupaten Lampung Timur meskipun tidak merata di sepanjang pesisir pantai.

Sedangkan untuk kawasan budidaya, lokasi penggunaan untuk lahan sawah merupakan alokasi penggunaan yang paling luas yaitu seluas 94.884,10 hektar, setara dengan 17,82% dari luas wilayah kabupaten. Hal ini mencerminkan bahwa kawasan budidaya yang dikembangkan di Kabupaten Lampung Timur adalah budidaya pertanian. Kemudian diurutkan berikutnya adalah penggunaan lahan untuk permukiman dan tempat kegiatan penduduk dengan luas 63.742,81 hektar. Dengan demikian, Kabupaten Lampung Timur dapat dikatakan sebagai daerah agraris, yang ditunjukkan dengan besarnya luas lahan yang digunakan untuk pertanian.

Saat ini, pola penggunaan lahan cenderung mengalami perubahan dari fungsi hutan menjadi kawasan budidaya di daerah Kabupaten Lampung Timur, sehingga luas kawasan hutan menurun dan menjadi lahan yang ditelantarkan. Fungsi hutan sebagai kawasan resapan air dan termasuk kawasan lindung menjadi terganggu secara kualitas dan kuantitasnya. Secara umum, indikator-indikator gangguan lingkungan yang ada di wilayah Kabupaten Lampung Timur, antara lain:

- 1) Alih fungsi hutan menjadi ladang karena adanya penebangan liar (perambahan hutan lindung), sehingga mengurangi fungsinya sebagai daerah tangkapan air.
- 2) Terjadinya penebangan liar tanpa adanya penanaman kembali menyebabkan produktivitas lahannya menurun akibatnya muncul semak belukar. Selain itu, lahan yang ditinggalkan rawan

untuk terjadinya erosi dan longsor terutama pada daerah perbukitan.

- 3) Perubahan bentang alam dengan timbulnya kawah-kawah bekas galian yang tidak ditimbun kembali (reklamasi) sehingga menimbulkan bahaya bagi masyarakat.
- 4) Adanya aktivitas penambangan pasir laut maupun budidaya perikanan air payau (tambak) berada di tepi pantai yang dapat merusak ekosistem kawasan hutan bakau (mangrove) sehingga menyebabkan rawan terjadinya abrasi.
- 5) Hadirnya berbagai kawasan budidaya yang melahirkan ekosistem baru seperti Kawasan Perumahan, Kawasan industri, Kawasan pusat pemerintahan, perdagangan dan jasa, serta kawasan pelayanan umum lainnya. Kawasan tersebut memunculkan masalah lingkungan baru lainnya seperti pencemaran air dari limbah domestik, pencemaran udara dan kebisingan.

B. Kondisi Kependudukan

Salah satu ciri pokok penduduk di negara berkembang seperti Indonesia, selain jumlahnya besar, secara geografis penyebarannya tidak merata. Kabupaten Lampung Timur dengan luas wilayah sekitar 15% dari total wilayah Provinsi Lampung memiliki ciri yang sama. Persebaran penduduk yang tidak merata tidak terlepas dari adanya pengaruh geografis yaitu aspek kultur, historis, dan ekologi, serta dukungan kualitas dan kuantitas infrastruktur. Persebaran penduduk berorientasi pada potensi pertanian dan bergeser ke agroindustri. Sehingga terjadi pola pergeseran yang kurang ideal dengan kepadatan tertinggi pada daerah sentral daerah industri dan akses yang lebih baik.

Merujuk pada data Lampung Timur Dalam Angka Tahun 2017, jumlah penduduk Kabupaten Lampung Timur Tahun 2016 adalah 961.971 jiwa. Terdiri dari laki-laki sebanyak 493.976 jiwa dan perempuan sebanyak 467.995 jiwa, dengan *sex ratio* 105,55.

Dengan luas wilayah Kabupaten Lampung Timur yang sekitar 532.503 hektar atau 5.325,03 km², dan didiami oleh 961.971 jiwa maka rata-rata tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Lampung Timur adalah sebanyak 181 jiwa per kilometer persegi. Untuk kecamatan dengan populasi penduduk terpadat adalah Kecamatan Pekalongan, yaitu sebanyak 456 jiwa per kilometer persegi, sedangkan yang terendah adalah Kecamatan Way Bungur yaitu sebanyak 59 jiwa per kilometer persegi.

Jika dilihat dari jumlah penduduk per kecamatan maka jumlah penduduk terbesar adalah Kecamatan Sekampung Udik dengan jumlah penduduk 68.783 jiwa dan jumlah penduduk terendah adalah Kecamatan Bumi Agung dengan jumlah penduduk 17.115 jiwa. Berdasarkan hasil perhitungan, pertumbuhan penduduk per kabupaten Tahun 2016 adalah sebesar 1,09%.

Jika dilihat dari struktur umur penduduk, berdasarkan data Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Lampung Timur Tahun 2016, kelompok umur 0-14 tahun mencapai 29,4%, kelompok umur 15-64 tahun mencapai 65,7%, dan kelompok umur di atas 65 tahun mencapai 4,9%. Dari komposisi struktur umur penduduk ini dapat diketahui beban tanggungan penduduk yang dapat menggambarkan beban tanggungan ekonomi kelompok produktif (15-64 tahun) terhadap kelompok usia muda (0-14 tahun) dan usia tua (65 tahun ke atas). Pada tahun 2011, beban tanggungan tersebut adalah sebesar 52,2% atau turun dari Tahun 2015 yang sebesar 53,2%. Dengan penurunan ini diharapkan kesempatan penduduk usia produktif dapat meningkatkan kualitas dirinya menjadi semakin besar.

Pertambahan jumlah penduduk dari tahun ke tahun akan berimplikasi langsung pada meningkatnya tingkat kepadatan suatu wilayah. Kepadatan penduduk mengindikasikan adanya pertumbuhan jumlah penduduk yang dapat dipandang sebagai modal dalam proses pembangunan. Pada tabel tersebut di atas, diproyeksikan tingkat pertumbuhan adalah 1,09% per-tahun merata di 24 kecamatan dengan kondisi eksisting Tahun 2016. Pada Tahun 2017, diproyeksikan bahwa terdapat sebaran kepadatan penduduk yang beragam antar kecamatan di Kabupaten Lampung

Timur. Kepadatan penduduknya berkisar antara 63–487 jiwa/km² dengan kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Pekalongan sebesar 487 jiwa/km², kepadatan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Way Bungur. Namun proyeksi ini dapat berubah jika terjadi pergeseran pola persebaran penduduk, dimana jika sebelumnya persebaran penduduk berorientasi pada potensi pertanian bergeser menjadi potensi agro industri. Sehingga dikhawatirkan terjadi pola pergeseran yang kurang ideal, yaitu dengan kepadatan tertinggi pada kecamatan yang menjadi kawasan sentra industri dan akses infrastruktur yang lebih baik. Jika ini terjadi maka dikhawatirkan muncul kawasan padat penduduk pada suatu kecamatan yang dapat berpotensi menjadi kawasan kumuh.

Sedangkan untuk jumlah KK di Kabupaten Lampung Timur pada Tahun 2017 diproyeksikan sebesar 280.240 KK dengan jumlah KK terbanyak di Kecamatan Sekampung Udik dengan jumlah 20.808 KK, hal ini mengindikasikan bahwa pada Tahun 2017, kebutuhan permukiman terbesar berada di Kecamatan Sekampung Udik.

Dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari satu juta jiwa pada Tahun 2017, perlu disiapkan langkah antisipasi dan strategi dalam mengatasi berbagai potensi permasalahan yang dapat timbul akibat jumlah penduduk yang cukup besar. Namun penanganan masalah kependudukan tidak saja berupaya untuk mengendalikan jumlah penduduk dan distribusinya, tetapi juga perlu dititikberatkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemerataan pembangunan wilayah sesuai dengan fungsi wilayah dalam rencana tata ruang wilayah Kabupaten Lampung Timur. Dengan pemerataan pembangunan sesuai dengan fungsinya, maka tidak terjadi ketimpangan pembangunan yang dapat mengakibatkan perpindahan penduduk dari beberapa kecamatan yang miskin ke kecamatan lain yang kaya dan pembangunannya berkembang pesat. Sebab persebaran penduduk yang tidak merata terlepas dari adanya pengaruh geografis, yaitu aspek kultur, historis dan ekologis serta kemampuan suatu daerah dalam mendukung kehidupan masyarakatnya.

BAB IV

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan November dengan diawali pembentukan tim kerja, selanjutnya tim kerja melakukan rapat awal tim dengan agenda penyusunan proposal dan perancangan instrumen pengumpulan data (kuesioner). Selanjutnya pada minggu ke tiga bulan November, tim lapangan mulai bekerja mengumpulkan data di lapangan. Ada banyak temuan di lapangan yang diperoleh pada proses pengumpulan data yang memakan waktu 10 (sepuluh) hari kerja.

Temuan berkaitan dengan sistem pelayanan maupun individu pelaksana pelayanan itu sendiri. Selanjutnya data yang sudah masuk diverifikasi anggota tim lainnya untuk kemudian data diinput dalam program SPSS. Setelah data keseluruhan tersedia pada program SPSS, tim analisa data melakukan analisa data dan menyajikan hasilnya dalam bentuk tabel maupun diagram. Berikut adalah hasil tabulasi data penelitian kepuasan masyarakat di Kabupaten Lampung Timur terhadap pelayanan publik.

Pada penelitian Riset Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur tahun 2018, kriteria responden dapat dikategorikan berdasarkan aspek sosiodemografisnya yaitu: jenis kelamin, usia, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden, selain itu ditanyakan juga mengenai tujuan atau keperluan yang sedang dilakukan oleh responden di Unit Pelayanan Publik tersebut.

A. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

1. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat DISDUK CAPIL merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Lampung Timur yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Unit pelayanan ini merupakan unit yang paling banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Berikut ini adalah profil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur:

- a. Nama Instansi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Alamat: Komplek Perkantoran Pemda Lampung Timur, Sukadana
- c. Waktu Pelayanan:
 - Senin- Kamis, Pukul: 08.00 - 16.00
 - Jum'at, Pukul: 08.00 - 15.00
- d. Jenis Pelayanan:
 - Akta Kelahiran
 - Akta Kematian
 - Legalisir
 - Pindah Datang dan Pindah Keluar
 - Buka Blokir, Data Ganda, SKOT, Tambah Jiwa
 - KTP - EL
 - KK dan KTP Orang Asing
 - Akta Perkawinan dan Perceraian
 - Legalisir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan Pencatatan sipil;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan Publik ;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10;
- d. pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Pengolahan Dan Analisa Data

a. Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Timur. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner yang telah disebarakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dispendukcapil. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sebanyak 338 responden.

Tabel. 4.1 Pelayanan DisDukCapil pada November 2018

No	Jenis pelayanan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden
1	Kartu Keluarga	983	338
2	e KTP	1084	
3	Akta Kelahiran	582	
4	Akta Kematian	6	
5	Akta Perkawinan	5	
6	Perceraian	1	
	Jumlah	2661	338

b. Profil Responden

Pada survei kepuasan masyarakat di DisDukCapil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dari DisDukCapil Kabupaten Lampung Timur, responden terbagi ke dalam karakteristik jenis usia, kelamin, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan.

Tabel. 4.2 Karakteristik responden di Disdukcapil

No	Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	
			Jumlah	(%)
1	Usia	17 s/d 30	84	24,85
		30 s/d 45	213	63,02
		45 s/d 60	41	12,13
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	216	63,90
		perempuan	122	36,10
3	Pendidikan	SD	20	5,92

	terakhir	SMP	47	13,90
		SMA	193	57,10
		Perguruan Tinggi	78	23,08
4	Pekerjaan	PNS	41	12,13
		TNI/POLRI	20	5,92
		SWASTA	95	28,11
		WIRAUSAHA	182	53,82

Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur dapat dilihat pada tabel diatas. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Berdasarkan usia persentase tertinggi responden DisDukCapil Kabupaten Lampung Timur berusia 30 - 45 yaitu sebesar 63 %
- 2) Berdasarkan jenis kelamin, responden DisDukCapil Kabupaten Lampung Timur didominasi oleh pria yang mencapai 64 %.
- 3) Berdasarkan tingkat pendidikan persentase tertinggi responden DisDukCapil Kabupaten Lampung Timur berpendidikan SMA yaitu sebesar 57 %.
- 4) Berdasarkan pekerjaan bahwa persentase tertinggi responden di DisDukCapil bekerja sebagai wirausaha yaitu sebesar 54% dan pada urutan kedua yaitu responden yang bekerja pegawai swasta yaitu sebesar 28 %.

3. Analisis Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Lampung Timur

Analisis yang dilakukan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di DisDukCapil Kabupaten Lampung Timur ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Lampung Timur untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Hampir semua responden dalam survei adalah responden dengan Pelayanan Kependudukan yang meliputi pengurusan KTP, KK serta surat-surat kependudukan yang lain. Dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Survei DisDukCapil Lampung Timur

NO RESP	UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	3	4	4	4	3	2	3
2	3	3	3	4	4	3	2	2	3
3	2	4	2	4	4	3	2	2	2
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
6	2	4	4	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	2	2	3
8	2	4	3	4	4	3	3	3	2
9	2	3	4	4	4	4	3	2	3
10	3	3	3	4	3	3	2	3	3
11	2	3	3	4	4	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	3	4	4	4	3	3	3	3	4
14	2	3	4	4	4	3	3	3	4
15	3	4	4	4	3	3	2	2	3
16	2	4	3	4	4	4	3	3	4

17	3	3	3	4	3	3	2	2	3
18	2	4	3	4	4	4	3	3	2
19	2	3	4	4	4	4	3	2	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	2	3	4	4	4	4	2	2	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	2	2	4	4	4	3	3	3	4
25	3	4	2	4	3	4	4	2	3
26	3	3	3	4	3	3	3	2	2
27	2	4	4	4	4	4	3	3	4
28	3	4	2	4	3	3	2	3	4
29	2	3	4	4	4	2	3	3	4
30	3	2	4	4	3	3	4	2	3
31	2	3	3	4	4	3	3	3	4
32	2	3	3	4	4	4	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	2	3	2
34	2	3	2	4	4	2	2	2	3
35	3	3	3	4	3	4	3	3	1
36	3	4	3	4	3	3	2	2	2
37	2	4	4	4	4	3	3	3	4
38	2	3	3	4	4	3	3	2	3
39	3	4	3	4	3	4	2	3	2
40	4	4	4	4	4	3	2	2	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	2
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	2	4	4	3	4	2	2	4

45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	2	4	3	4	4	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	2	4	4	4	4	4	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	2	2	3
50	2	3	4	4	4	4	3	3	4
51	3	4	3	4	3	3	2	2	3
52	2	3	3	4	4	3	3	3	2
53	4	3	3	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	4	3	4	2	3	1
55	2	3	2	4	4	3	2	2	2
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	3	2	2	4	3	3	2	2	3
60	3	4	3	4	3	4	3	2	2
61	2	3	4	4	4	4	3	3	4
62	3	4	2	4	3	3	2	3	4
63	3	4	4	4	4	3	3	3	4
64	3	3	4	4	3	3	2	2	3
65	2	4	3	4	4	4	3	3	4
66	2	3	3	4	4	3	3	2	3
67	3	4	3	4	3	3	2	3	2
68	2	3	4	4	4	2	2	2	3
69	2	3	3	4	4	2	2	2	2
70	3	3	4	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	2	2	4	4	4	2	3	3	4

73	3	2	2	4	3	4	2	2	3
74	3	3	3	4	3	3	3	2	2
75	3	4	4	4	4	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	2	3	4
77	2	4	4	4	4	4	3	3	4
78	3	4	4	4	3	3	3	2	3
79	3	3	3	4	3	3	2	2	3
80	4	4	3	4	4	4	3	3	4
81	2	2	3	4	4	2	3	3	3
82	3	3	4	4	3	4	3	3	4
83	3	4	3	4	4	3	3	3	4
84	3	3	4	4	3	3	2	2	3
85	2	3	4	4	4	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	4	2	2	3
87	2	4	3	4	4	3	3	3	2
88	2	3	3	4	4	4	3	2	3
89	3	4	3	4	3	3	2	3	1
90	2	4	2	4	4	4	2	2	2
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	3	3	3	4
93	2	2	4	4	4	3	3	3	4
94	3	2	2	4	3	4	2	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	2
96	2	3	4	4	4	4	3	3	4
97	3	3	2	4	3	3	2	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	2	3
99	2	3	4	4	4	3	3	3	4
100	3	2	2	4	3	3	2	2	3

101	2	3	3	4	4	3	3	2	3
102	3	4	3	4	4	4	2	2	3
103	2	3	2	4	4	3	2	2	2
104	3	4	3	4	3	3	3	3	4
105	3	4	3	4	3	3	3	3	4
106	2	3	4	4	4	4	3	3	4
107	3	4	3	4	3	3	2	2	3
108	2	3	3	4	4	4	3	3	2
109	2	3	3	4	4	4	3	2	3
110	3	3	3	4	3	3	2	3	3
111	2	3	2	4	4	3	3	2	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	2	3	4	4	4	2	3	3	4
115	3	4	2	4	3	3	2	2	3
116	2	3	4	4	4	4	3	3	4
117	3	4	2	4	3	3	2	2	3
118	2	4	3	4	4	3	3	3	2
119	2	3	3	4	4	3	3	2	3
120	3	3	3	4	3	4	3	3	4
121	2	3	2	4	4	3	2	2	2
122	3	3	3	4	3	4	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	2	2	4	4	4	4	3	3	4
125	3	2	2	4	3	3	4	2	3
126	3	4	3	4	3	3	3	2	2
127	2	3	4	4	4	3	3	3	4
128	3	4	2	4	3	4	2	3	4

129	2	4	4	4	4	3	3	3	4
130	3	3	2	4	3	4	4	2	3
131	2	3	3	4	4	3	3	3	4
132	2	3	3	4	4	4	3	2	3
133	3	3	3	4	3	3	2	3	2
134	2	3	2	4	4	2	2	2	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	1
136	3	4	3	4	3	3	2	2	2
137	2	3	4	4	4	2	3	3	4
138	2	4	3	4	4	4	3	2	3
139	3	4	3	4	3	3	2	3	2
140	4	3	4	4	4	4	2	2	3
141	3	4	3	4	3	3	3	3	2
142	3	3	3	4	3	2	3	3	3
143	4	4	4	4	4	3	3	3	3
144	3	3	2	4	3	3	2	2	4
145	3	3	3	4	3	4	3	2	3
146	2	2	4	4	4	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	4	3	3	4
148	2	2	4	4	4	3	3	3	4
149	3	3	2	4	3	2	2	2	3
150	2	3	4	4	4	3	3	3	4
151	3	3	2	4	3	3	2	2	3
152	2	3	3	4	4	4	3	3	2
153	4	4	3	4	4	3	4	4	3
154	3	3	3	4	3	3	2	3	1
155	2	4	2	4	4	2	2	2	2
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4

157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	3	3	4
159	3	3	2	4	3	3	2	2	3
160	3	3	3	4	3	3	3	2	2
161	2	2	4	4	4	4	3	3	4
162	3	3	2	4	3	3	2	3	4
163	3	3	4	4	4	2	3	3	4
164	3	3	2	4	3	3	2	2	3
165	2	3	3	4	4	3	3	3	4
166	2	3	3	4	4	4	3	2	3
167	3	3	3	4	3	3	2	3	2
168	2	4	2	4	4	3	2	2	3
169	2	3	2	4	4	4	2	2	2
170	3	4	3	4	3	3	3	3	4
171	3	4	3	4	3	2	3	3	4
172	2	3	4	4	4	3	3	3	4
173	3	2	2	4	3	3	2	2	3
174	3	3	3	4	3	3	3	2	2
175	3	4	4	4	4	2	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	2	3	4
177	2	3	4	4	4	2	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	2	3
179	3	4	2	4	3	3	2	2	3
180	4	3	4	4	4	4	3	3	4
181	2	4	4	4	4	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3	4	3	3	4
183	3	4	4	4	4	3	3	3	4
184	3	3	2	4	3	2	2	2	3

185	2	3	4	4	4	3	3	3	4
186	3	3	2	4	3	3	2	2	3
187	2	3	3	4	4	3	3	3	2
188	2	3	3	4	4	4	3	2	3
189	3	3	3	4	3	3	2	3	1
190	2	3	2	4	4	4	2	2	2
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	3	3	4	3	2	3	3	4
193	2	2	4	4	4	3	3	3	4
194	3	2	2	4	3	3	2	2	3
195	3	3	3	4	3	3	3	2	2
196	2	3	4	4	4	3	3	3	4
197	3	3	2	4	3	3	2	3	4
198	2	3	4	4	4	3	3	3	4
199	2	3	4	4	4	4	3	3	4
200	2	2	4	4	4	3	2	2	3
201	3	2	2	4	3	2	3	2	2
202	3	3	3	4	3	3	2	2	3
203	3	2	2	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	2	3	4	4	4	4	3	3	3
206	3	2	2	4	3	3	2	3	2
207	2	2	4	4	4	4	3	3	3
208	3	2	2	4	3	3	3	2	2
209	2	3	3	4	4	3	3	3	4
210	4	3	3	4	4	3	2	3	4
211	3	3	3	4	3	4	3	3	4
212	2	3	2	4	4	3	2	2	3

213	2	3	2	4	4	2	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	2	3
215	3	3	3	4	3	3	2	3	2
216	2	2	4	4	4	4	3	3	3
217	3	2	2	4	3	3	2	2	2
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	4	4	3	3	3	3	4
220	2	3	3	4	4	2	3	3	4
221	2	3	3	4	4	4	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	2	2
223	3	2	4	4	3	3	3	3	4
224	2	3	3	4	4	3	3	3	4
225	2	4	4	4	4	3	3	2	3
226	3	3	4	4	3	4	2	3	2
227	2	3	3	4	4	3	2	2	3
228	3	3	3	4	3	3	3	2	2
229	3	4	3	4	3	3	3	3	4
230	2	3	4	4	4	4	3	3	4
231	3	4	3	4	3	3	3	3	4
232	2	3	4	4	4	4	3	3	3
233	3	3	4	4	3	3	3	3	4
234	3	4	3	4	4	3	3	2	3
235	2	4	3	4	4	4	2	3	2
236	3	3	3	4	3	3	2	2	3
237	3	2	4	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	4	3	3	4	4
239	3	2	4	4	4	3	3	4	3
240	2	3	2	4	3	4	2	3	2

241	2	2	4	4	4	4	2	3	3
242	3	2	2	4	3	4	3	4	2
243	3	3	4	4	3	3	3	4	4
244	2	3	3	4	4	3	2	3	4
245	3	4	3	4	3	4	3	3	4
246	3	3	3	4	3	4	2	2	3
247	3	4	3	4	3	3	3	3	4
248	2	3	4	4	4	3	3	2	3
249	3	4	3	4	3	4	2	3	2
250	2	3	4	4	4	3	2	2	3
251	3	4	3	4	3	3	2	3	3
252	3	3	3	4	3	3	3	2	4
253	3	2	3	4	4	3	3	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	3
255	3	4	3	4	3	4	2	2	2
256	2	3	4	4	4	3	2	4	3
257	3	4	3	4	3	3	3	4	2
258	2	3	4	4	4	3	3	3	4
259	2	3	3	4	4	4	3	3	3
260	3	3	3	4	3	3	3	2	2
261	3	2	4	4	3	3	3	3	4
262	2	3	3	4	4	3	3	3	4
263	3	4	4	4	4	3	3	2	3
264	3	3	4	4	3	4	2	3	2
265	2	3	3	4	4	3	2	2	3
266	3	3	3	4	3	3	3	2	2
267	3	4	3	4	3	3	3	3	4
268	2	3	4	4	4	4	3	3	4

269	3	4	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	3	4	3	4	3	3	3
271	3	4	3	4	3	3	3	3	4
272	2	3	4	4	4	3	3	2	3
273	3	4	3	4	3	4	2	3	2
274	3	3	3	4	3	3	2	2	3
275	2	3	4	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	4	3	3	3	4
277	3	2	3	4	4	3	3	2	3
278	3	3	3	4	3	3	3	3	2
279	3	4	3	4	3	3	3	2	3
280	2	3	4	4	4	4	2	2	2
281	3	4	3	4	3	3	3	3	4
282	2	3	4	4	4	4	2	3	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4
284	3	4	3	4	3	3	3	2	3
285	2	3	4	4	4	4	2	3	4
286	2	4	3	4	4	3	3	2	3
287	2	3	3	4	4	4	2	3	2
288	3	4	3	4	3	3	2	2	3
289	3	3	3	4	3	3	3	2	3
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	4	4	3	2	3	4
292	2	2	4	4	4	3	3	2	3
293	3	3	2	4	3	4	2	3	2
294	2	2	4	4	4	3	2	2	3
295	3	4	3	4	3	3	3	2	2
296	3	3	3	4	3	3	2	3	4

297	3	3	4	4	3	3	3	2	3
298	2	3	3	4	3	3	3	2	3
299	3	3	3	4	3	4	2	3	2
300	2	3	3	4	4	3	3	2	3
301	3	2	4	4	3	3	3	2	2
302	3	3	3	4	3	3	2	2	3
303	3	2	2	4	3	3	3	3	4
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	2	3	4	4	4	4	3	3	3
306	3	2	2	4	3	3	2	3	2
307	2	4	4	4	4	4	3	3	3
308	3	3	4	4	3	3	3	2	2
309	2	3	3	4	4	3	3	3	4
310	4	3	3	4	4	4	2	3	4
311	3	4	3	4	3	3	3	3	4
312	2	3	4	4	4	2	2	2	3
313	2	3	3	4	4	2	3	3	4
314	3	3	3	4	3	3	3	2	3
315	3	3	3	4	3	3	2	3	2
316	2	2	4	4	4	4	3	3	3
317	3	2	2	4	3	3	2	2	2
318	4	3	4	4	3	3	3	3	4
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	3	3	3	4	4	2	3	3	4
321	3	3	3	4	4	4	3	3	3
222	4	3	4	4	3	3	3	2	2
323	3	4	3	4	3	3	3	3	4
324	4	3	3	4	4	3	3	3	4

325	2	3	4	4	4	3	3	2	3
326	3	3	4	4	3	4	2	3	2
327	2	4	3	4	4	3	2	2	3
328	3	3	3	4	3	3	3	2	2
329	3	4	3	4	3	3	3	3	4
330	2	2	4	4	4	4	3	3	4
331	3	2	3	4	3	3	3	3	4
332	2	3	4	4	4	4	3	3	3
333	3	2	2	4	3	3	3	3	4
334	4	3	3	4	4	3	3	2	3
335	3	3	3	4	4	4	2	3	2
336	3	3	4	4	3	3	2	2	3
337	3	2	3	4	3	3	3	3	4
338	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Jumlah	905	105 7	1063	1352	1171	1083	910	894	107 6
NRR per unsur	2,68	3,13	3,15	4	3,46	3,20	2,69	2,65	3,18
NRR tertimbang	0,29 7	0,3 47	0,349	0,444	0,385	0,356	0,299	0,2 94	0,3 53
Jumlah NRR Tertimbang							3,123		
IKM Unit Pelayanan (3,12 x 25)							78,086 (BAIK)		

Keterangan tabel:

U1-U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR Perunsur : Nilai rata rata setiap unsur

NRR tertimbang : nilai rata-rata peunsur dikali 0,111

IKM :indek kepuasan masyarakat (NRR tertimbang x 25)

Tabel 4.4 Nilai SKM DisDukCapil per unsur pelayanan

No	UNSUR SKM	NILAI			
		SKM	IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	2,68	67,00	C	Kurang baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	78,25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,15	78,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,20	80,00	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	2,69	67,25	C	Kurang baik
8	Sarana dan Prasarana	2,65	66,25	C	Kurang baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	79,50	B	Baik
SKM Unit Pelayanan		3,13	78,25	B	Baik

Tabel 4.3 Menunjukkan bahwa secara keseluruhan, masyarakat yang datang ke DisDukCapil merasapuas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur dengan nilai indeks kepuasan sebesar 78,25. Meskipun terdapat tiga jenis atribut pelayanan publik yang memiliki nilai kepuasan dibawah cukup rendah yaitu Persyaratan pelayanan dengan nilai indeks sebesar 67,00; perilaku pelaksana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 67,25serta sarana dan prasarana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 66,25.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

a. Unsur Persyaratan (U1)

Pada tabel 4,3 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur persyaratan sebesar 2,68 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 67,00 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dispenduk Capil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Kurang Baik” dengan mutu pelayanan “C”. Unsur persyaratan menjadi unsur dengan nilai terendah hal ini harus menjadi perhatian dan prioritas perbaikan. Beberapa responden menyampaikan alasan mereka memberikan nilai yang rendah terhadap unsur persyaratan adalah bahwa persyaratan pelayanan di DisDukCapil dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

b. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur prosedur sebesar 3,13 dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78,25 maka untuk unsur prosedur pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Baik”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur. Kedua hal tersebut bisa jadi merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

c. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,15 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 78,75 maka untuk unsur waktu pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Baik”. Dengan mutu pelayanan “B” Meskipun waktu pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

Tabel V.7 Persepsi Responden terhadap ketidakpuasan terhadap unsur waktu Pelayanan

d. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 4,00 dengan indeks kepuasan sebesar 100,00 maka untuk unsur biaya atau tarif pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/atau pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survei. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur sehingga sangat penting untuk dipertahankan.

e. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Pada tabel 3,46 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,46 dengan indeks kepuasan sebesar 86,50 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “baik” dengan mutu pelayanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responden bahwa terdapat

kesalahan pada tahun kelahitan di E-KTP sehingga harus mengurus ulang.

f. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,20 dengan indeks kepuasan sebesar 80,00 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori Kinerja Unit Pelayanan “baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di DisDukCapil. Pada tabel 4.7 terlihat beberapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas yang terdiri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dirasa kurang dapat memberikan pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan sebesar 2,69 dengan indeks kepuasan sebesar 67,25 maka untuk unsur perilaku pelaksana di DisDukCapil termasuk dalam kategori Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik” dengan mutu pelayanan “C”. Menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

i. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 2,65 dengan indeks kepuasan sebesar 66,25 maka untuk unsur sarana dan prasarana Pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Kecilnya angka kepuasan masyarakat dalam hal sarana dan prasarana sangat dapat dimaklumi karena ketika diadakan survei kantor DisDukCapil dalam kondisi sedang melakukan rehap dan pembangunan ruang pelayanan yang baru, masih banyak terdapat tumpukan puing-puing bangunan sehingga mengurangi ruang bagi masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Sebenarnya masalah

tersebut dapat diatasi dengan menyediakan tenda bagi masyarakat yang mengantri.

h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3,50 dan nilai GAP - 0,37 dan dengan indeks kepuasan sebesar 87,46 maka untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan di DisDukCapil termasuk dalam kategori “cukup puas”. Kecilnya angka kepuasan masyarakat dalam hal sarana dan prasarana sangat dapat dimaklumi karena ketika diadakan survei kantor DisDukCapil dalam kondisi sedang melakukan rehap dan pembangunan ruang pelayanan yang baru, masih banyak terdapat tumpukan puing-puing bangunan sehingga mengurangi ruang bagi masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Sebenarnya masalah tersebut dapat diatasi dengan menyediakan tenda bagi masyarakat yang mengantri.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada tabel V.4 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,18 dengan indeks kepuasan sebesar 79,50 maka untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di DisDukCapil termasuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Baik” dengan mutu pelayanan “B”.

4. Detail Keluhan Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Persyaratan administratif banyak dan susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke Dispenduk Capil untuk melengkapi persyaratan;

- b. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum saat memberikan pelayanan;
- c. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat memberikan informasi terkait progress penyelesaian dokumen;
- d. Antrian kurang disiplin/atau tidak teratur. Beberapa warga mengeluhkan bahwa seringkali yang datang terakhir malah dilayani terlebih dahulu daripada yang sudah antri.
- e. Kurang nyamannya ruang tunggu;
- f. Toilet kurang terawat dan petunjuk arah ke toilet kurang

5. Feedback/atau Umpan Balik Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan- persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/atau spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
- b. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E-KTP dan dokumen lainnya dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. misalnya dengan membuat checklist dokumen kepengurusan E-KTP.
- c. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan *training*/atau pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan Publik.
- d. Memberikan pelatihan/atau *training* yang bisa memperbaiki perilaku petugas;

- e. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
- f. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomer antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, sehingga antrian tidak menumpuk dan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang baru datang.
- g. Menambah jumlah kipas angin/atau pendingin ruangan atau memperbaiki yang tidak berfungsi dengan baik sehingga ruangan tidak terasa panas.
- h. Menjaga kebersihan toilet dan memberikan petunjuk arah untuk toilet

B. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu

1. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 18 tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Timur dan Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 72 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang Penanaman Modal dan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- a. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim Promosi Penanaman Modal terdiri dari:
 - 1) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - 2) Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - 3) Seksi Promosi Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal terdiri dari:
 - 1) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - 2) Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - 3) Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal

- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terdiri dari:
 - 1) Seksi Pendaftaran dan Pemrosesan Izin dan Non Perizinan
 - 2) Seksi Penetapan dan Penerbitan Izin dan Non Perizinan
 - 3) Seksi Dokumentasi dan Arsip Perizinan dan Non Perizinan
- f. Bidang Pengaduan, kebijakan dan Pelaporan Layanan terdiri dari:
 - 1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 - 2) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
 - 3) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Timur. Survei kepuasan masyarakat meliputi 4 (empat) jenis pelayanan publik yaitu Pelayanan Kependudukan, Pelayanan Catatan Sipil, Pelayanan Penyuluhan dan Informasi dan Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jumlah kuesioner yang berhasil

dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 32 responden.

Tabel 4.5. Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu pada November 2018

No	Jenis pelayanan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden
1	IMB	14	32
2	SIUP dan TDP	14	
3	SIPB	7	
	Jumlah	35	32

3. Profil Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur tahun 2018 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan, dan Pendapatan Perbulan.

Tabel. 4.6 Karakteristis responden di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	
			Jumlah	(%)
1	Usia	17 s/d 30	5	15,63
		30 s/d 45	21	65,62
		45 s/d 60	6	18,75
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	87,50
		perempuan	4	12,50

3	Pendidikan terakhir	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	18	56,25
		Perguruan Tinggi	14	43,75
4	Pekerjaan	PNS	-	-
		TNI/POLRI	-	-
		SWASTA	9	28,12
		WIRUSAHA	23	71,88

Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lampung Timur dapat dilihat pada tabel diatas. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Berdasarkan usia persentase tertinggi responden Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur berusia 30-45 yaitu sebesar 65,62 %
- 2) Berdasarkan jenis kelamin, responden Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lampung Timur didominasi oleh pria yang mencapai 87,50 %.
- 3) Berdasarkan tingkat pendidikan persentase tertinggi responden Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lampung Timur berpendidikan SMA yaitu sebesar 56,25 %.
- 4) Berdasarkan pekerjaan bahwa persentase tertinggi responden di Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu bekerja sebagai Wirausaha yaitu sebesar 71,88 %.

4 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Berikut merupakan data hasil survei terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten Lampung Timur:

Tabel. 4.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO RESP	UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	4	3	4
6	3	3	3	2	3	3	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	4	4	4
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3
14	3	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	4	4	3	3	3	3	2	3
16	3	4	3	3	4	4	4	3	4

17	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	4	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	4	4
31	3	3	4	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	93	98	106	94	104	103	105	101	107
NRR	2,91	3,06	3,31	2,94	3,25	3,22	3,28	3,16	3,34
NRR tertimbang	0,323	0,340	0,368	0,326	0,361	0,357	0,364	0,350	0,371
Jumlah NRR Tertimbang						3,16			
IKM Unit Pelayanan						79,00			

Keterangan tabel:

U1-U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR Perunsur : Nilai rata rata setiap unsur

NRR tertimbang : nilai rata-rata peunsur dikali 0,111

IKM

: indek kepuasan masyarakat (NRR tertimbang x 25)

Tabel. 4.8 nilai SKM per unsur Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	UNSUR SKM	NILAI			
		SKM	IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	2,91	72,75	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,06	76,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,31	82,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,94	73,50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,22	80,50	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,28	82,00	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,16	79,00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,34	83,50	B	Baik
SKM Unit Pelayanan		3,16	79,00	B	Baik

Tabel V.8 menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merasa puas terhadap pelayanan jasa Publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Timur dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 79,00. Terdapat tiga jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu Persyarataan Pelayanan dengan nilai indeks sebesar 72,75; Biaya/atau Tarif Pelayanan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 73,50 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai indeks kepuasan sebesar 76,50. Ketiga

atribut tersebut berdasarkan hasil survei memiliki nilai paling rendah unsur pelayanan yang lainnya.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat

a. Unsur Persyaratan (U1)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur persyaratan sebesar 2,91 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 72,75 maka untuk unsur persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori kinerja unit “baik” dengan mutu pelayanan “B”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat adalah baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

b. Unsur Prosedur (U2)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur prosedur sebesar 3,06 indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 76,50 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat kurang mudah dipahami dan menurut salah satu responden mengatakan bahwa petugas tidak memberikan arahan dari langkah satu ke langkah berikutnya untuk pengurusan ijin IMB sehingga responden menjadi bingung.

c. Waktu Pelayanan (U3)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,31 dengan indeks kepuasan untuk unsur waktu pelayanan sebesar 82,75 maka untuk unsur Waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu pelayanan “B”. Meskipun Waktu pelayanan menurut responden puas, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

d. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 2,94 dengan indeks kepuasan sebesar 73.50 maka untuk unsur biaya atau tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun dalam pelayanan Perizinan dan Non Perizinan masih ada biaya yang harus dibayarkan, tetapi menurut masyarakat biaya tersebut masih wajar dan sesuai aturan.

e. Unsur Produk Spesifikasi (U5)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3,25 dengan indeks kepuasan sebesar 81,25 maka untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu pelayanan “B”. Tetapi menurut 1,26% dari total responden yang telah disurvei menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada pembuatan dokumen seperti salah ketik. Misalnya kesalahan penulisan pada dokumen seperti nama dan alamat pada surat hijau sehingga responden harus melakukan pengurusan lagi untuk memperbaiki surat tersebut.

f. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,22 dengan indeks kepuasan sebesar 81,25 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,28 dengan indeks kepuasan sebesar 82,00 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana (U8)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3,16 dengan indeks kepuasan sebesar 79,00 maka untuk unsur sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik”. Dengan mutu layanan “B”.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada Tabel V.8 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,34 dengan indeks kepuasan sebesar 83,50 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun mendapatkan penilaian baik dari responden akan tetapi masih ada sebanyak 4,20% dari

total responden yang telah disurvei menyatakan bahwa petugas kurang memberikan masukan/atau saran terkait permasalahan yang dihadapi responden. Dan hampir sebagian besar responden yang telah disurvei tidak mengetahui tata cara pengaduan apabila ada yang dikeluhkan. Perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan adalah dengan cara meningkatkan pelayanan petugas agar lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat dan memsosialisasikan tata cara pengaduan dengan cara menempel di mading, poster atau *banner*.

5. Detail Keluhan Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur:

- a. Prosedur pengurusan perizinan secara on line yang menurut beberapa responden sulit dipahami sehingga membuat responden harus bolak balik Prosedur ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan pengurusan perizinan
- b. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan beberapa responden menyatakan terdapat petugas yang dalam memberikan Perilaku Petugaspelayanan tutur bahasanya kurang sopan
- c. Waktu pengurusan dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas
- d. Menurut beberapa responden masih sering terdapat kesalahan penulisan nama atau alamat pada pengurusan dokumen.
- e. Petugas kurang tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat dan hampir sebagian besar masyarakat belum mengetahui tata cara pengaduan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Apabila ada keluhan

6. Umpan Balik Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Timur

- a. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan dokumen. dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- b. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkanpetugas dapat lebih bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
- c. Meningkatkan ketelitian petugas dalam membuat dokumen agar tidak ada kesalahan dalam pembuatan dokumen. Dan menerapkan sistem verifikasi/atau pengecekan ulang sebelum dokumen di cetak atau diserahkan ke masyarakat.
- d. Meningkatkan kinerja petugas dengan cara lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat
- e. Menginformasikan tata cara pengaduan apabila ada keluhan atau masukan dengan cara ditempel di mading atau dibuatkan *banner*.
- f. Menyediakan fasilitas *fotocopy* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Timur sehingga masyarakat tidak bingung lagi mencari tempat *fotocopy*
- g. Menjaga kebersihan toilet dan memastikan bahwa air didalam toilet selalu tersedia

C. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana

1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana

Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana atau yang biasa disingkat RSUD Sukadana merupakan Rumah Sakit tipe C yang diresmikan pada Tanggal 28 Januari 2003, berdasarkan Perda Nomor 01 Tahun 2003. Berikut ini adalah profil dari RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur:

- a. Nama Instansi: Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana
- b. Alamat: Jln. Letnan Adnan Sanjaya Lintas Timur Mataram Marga, Sukadana, Lampung Timur.
- c. Jenis Pelayanan:
 - Poli Anak
 - Poli Kebidanan
 - Poli Penyakit Dalam
 - Poli Bedah
 - Poli Saraf
 - Poli Ortopedik
 - Poli Gigi
 - Poli Umum
 - KIR
 - IGD
 - Poli Fisioterapi
 - Poli THT

Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana mempunyai tugas memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Lampung Timur dengan visi “Menjadi Rumah Sakit Andalan Lampung Timur” dengan Misi:

- a. memberikan pelayanan kesehatan paripurna;

- b. Meningkatkan sumberdaya dan fasilitas Rumah Sakit yang mendukung pelayanan kesehatan paripurna;
- c. Meningkatkan pelayanan rumah sakit yang profesional secara efektif dan efisien;
- d. Menjadikan Rumah sakit sebagai pusat penelitian dan diklat.

2. Pengolahan Dan Analisa Data

a. Pengumpulan Data

Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan kesehatan dari RSUD Sukadana. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sebanyak 338 responden

Tabel.4.9 Pelayanan RSUD Sukadana pada November 2018

No	Jenis pelayanan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden
1	Poli Anak	98	338
2	Poli Kebidanan	60	
3	Poli Penyakit Dalam	677	
4	Poli Bedah	152	
5	Poli Saraf	315	
6	Poli Ortopedik	7	
7	Poli Gigi	111	
8	Poli Umum	12	
9	KIR	413	
10	IGD	573	
11	Poli Fisioterapi	145	
12	Poli THT	109	
	JUMLAH	2672	338

b. Profil Responden

Pada survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sukadana yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan kesehatan dari RSUD Sukadana kabupaten Lampung Timur, responden terbagi ke dalam karakteristik jenis usia, kelamin, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan.

Tabel. 4.10 Karakteristik responden di RSUD Sukadana

No	Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	
			Jumlah	(%)
1	Usia	17 s/d 30	52	15,38
		30 s/d 45	102	30,18
		45 s/d 60	184	54,44
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	106	31,36
		perempuan	232	68,64
3	Pendidikan terakhir	SD	54	15,98
		SMP	104	35,15
		SMA	162	47,93
		Perguruan Tinggi	18	5,32
4	Pekerjaan	PNS	48	14,20
		TNI/POLRI	24	7,10
		SWASTA	168	49,70
		WIRUSAHA	98	28,99

Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur dapat dilihat pada tabel diatas. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Berdasarkan usia persentase tertinggi responden RSUD Sukadana berusia 40 s/d 65 yaitu sebesar 54,44 %
- 2) Berdasarkan jenis kelamin, responden Pelayanan Publik RSUD Sukadana didominasi oleh perempuan yang mencapai 68,64 %.
- 3) Berdasarkan tingkat pendidikan persentase tertinggi responden Pelayanan Publik RSUD Sukadana berpendidikan SMA yaitu sebesar 47,93 %.
- 4) Berdasarkan pekerjaan bahwa persentase tertinggi responden di Pelayanan Publik RSUD Sukadana bekerja sebagai Swasta yaitu sebesar 49,70%.

3. Analisis Kepuasan Masyarakat di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Sukadana ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Lampung Timur untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel. 4.11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Sukadana

NO RESP	UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	3	4	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	2	4	4
7	4	3	4	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	4	4
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	2	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	3	4
15	3	4	4	4	3	3	3	2	3
16	3	4	3	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	2	4	4
18	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	4	4
22	4	3	4	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	4	4	3	3	4

26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	4	4
31	4	3	4	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	4	2	3	3
34	3	3	4	4	4	3	3	3	4
35	3	4	4	4	3	3	4	2	3
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	2	4	4
38	3	3	3	4	4	3	3	2	3
39	4	4	3	4	3	4	3	3	2
40	3	4	4	4	4	3	2	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	4	4	3	4	3	3	3	3
44	3	2	4	4	3	4	3	2	4
45	4	3	3	4	3	3	3	2	3
46	3	4	3	3	4	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	4	4	3	4	4	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	2	2	3
50	3	3	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	2	2	3
52	4	3	3	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	4	4	3

54	3	3	3	3	3	4	4	3	3
55	3	3	2	3	4	3	2	2	2
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4
59	3	2	2	3	3	3	2	2	3
60	3	4	3	3	3	4	3	2	2
61	3	3	4	3	4	4	3	3	4
62	3	4	2	3	3	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4
64	3	3	4	4	3	3	2	2	3
65	4	4	3	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	4	3	3	2	3
67	4	3	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3
70	3	3	3	4	4	3	4	4	4
71	4	3	4	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	4	2	3	3
74	3	3	3	4	4	3	3	4	4
75	4	3	4	3	3	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	4	2	3	3
77	4	3	4	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	3	4	3	3	3	4
80	3	3	4	3	3	3	2	2	3
81	3	2	3	3	4	2	3	3	3

82	3	3	4	4	3	4	3	3	4
83	3	4	3	4	4	3	3	3	4
84	4	3	4	4	3	3	4	2	3
85	3	3	4	4	4	3	3	3	4
86	4	3	2	4	3	4	3	2	3
87	3	4	3	4	4	3	3	3	2
88	3	3	3	4	4	4	3	2	3
89	3	4	3	4	3	3	2	3	1
90	4	4	2	4	4	4	4	2	2
91	4	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	3	3	3	4
93	4	2	4	4	4	3	3	3	4
94	3	2	2	4	3	4	2	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2	2
96	3	3	4	3	4	4	4	3	4
97	3	3	2	3	3	3	2	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	4	3	4	3	4	3	3	3	4
100	3	2	2	4	3	3	3	2	3
101	4	3	3	4	4	3	3	2	3
102	3	4	3	3	4	4	2	2	3
103	3	3	2	3	4	3	2	2	2
104	3	4	3	3	3	3	4	3	4
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	4	2	3	3
108	3	3	3	3	4	3	4	4	4
109	4	3	4	4	3	3	4	3	3

110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	4	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	4	3	4	2	3	3	4
115	3	3	3	3	3	4	2	3	3
116	3	3	3	4	4	3	4	4	4
117	4	3	4	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	4	2	3	3
120	3	3	3	4	4	3	3	4	4
121	4	3	4	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	4	3	4	2	3	3
124	3	3	3	4	4	3	3	4	4
125	4	3	4	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	4	3	3	3
128	3	3	3	4	4	3	3	4	4
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	4	3	3	3	3
133	3	4	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	4	4	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	2	4	4
137	4	3	4	4	3	3	3	3	3

138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	4	2	3	3
140	3	3	3	4	4	3	3	4	4
141	4	3	4	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	4	3	3
143	3	3	3	4	3	4	2	3	3
144	3	3	3	4	4	3	3	4	4
145	4	3	3	3	3	3	4	3	3
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3
147	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	4	3	3	3	3	3	3
149	4	3	3	3	4	4	4	3	4
150	3	3	3	4	3	4	2	3	3
151	3	3	3	4	4	3	3	4	4
152	4	3	4	4	3	3	4	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	4	4	3	3
155	3	3	3	4	4	3	3	4	4
156	4	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	4	3	3	3	3
158	4	3	4	4	3	3	4	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	4	2	3	3
161	3	3	3	4	4	3	3	4	4
162	4	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	4	3	4	3	3
164	3	4	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	4	3	3	3	3	3	3

166	4	3	3	3	4	4	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	2	4	4
168	3	3	3	4	4	3	3	4	4
169	4	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	4	3	3	3	3
171	3	4	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	4	3	3	3	3	3	3
173	4	3	3	3	4	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	2	4	4
175	3	4	4	4	4	2	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	2	3	4
177	4	3	4	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	4	3	3	3
180	3	3	3	4	4	3	4	4	4
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	4	3	3	3	3
183	3	4	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	4	3	3	3	4	3	3
185	4	3	3	3	4	4	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	2	4	4
187	4	3	4	4	3	3	3	3	3
188	3	3	2	4	3	4	3	4	4
189	3	2	4	4	4	3	2	3	3
190	3	4	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	2	4	4
192	4	3	4	4	3	3	3	3	3
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3

194	3	3	3	4	3	4	2	3	3
195	3	3	3	4	4	3	3	4	4
196	4	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	4	3	3	3	3
198	3	4	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	4	3	3	3	3	3	3
200	4	3	3	3	4	4	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	2	4	4
202	4	3	4	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	4	2	3	3
205	3	3	3	4	4	3	3	4	4
206	4	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	2	4	3	4	3	3
208	3	4	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	4	3	3	3	4
210	3	3	3	4	4	3	3	3	4
211	3	4	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	4	2	3	3	3	3	3
213	4	3	3	3	4	4	3	3	4
214	3	3	3	4	4	3	2	3	4
215	3	2	4	3	4	3	3	3	3
216	3	3	2	4	3	4	3	4	4
217	3	2	4	4	4	3	2	3	3
218	3	4	3	3	3	3	4	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	4
220	4	3	4	4	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3

222	3	3	3	4	3	4	2	3	3
223	3	3	3	4	4	3	3	4	4
224	4	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	4	3	3	3	3
226	3	4	3	4	3	3	3	3	4
227	3	3	4	3	3	3	3	3	3
228	4	3	3	2	4	4	3	3	4
229	4	4	3	4	3	3	4	3	4
230	3	3	4	4	4	4	3	3	4
231	4	4	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	4	2	4	4	4	3	3
233	3	3	4	4	3	3	3	3	4
234	3	4	3	3	4	3	3	2	3
235	3	4	3	4	4	4	3	3	2
236	3	3	3	4	3	3	4	2	3
237	3	2	4	2	3	3	3	3	4
238	4	3	3	4	4	3	3	4	4
239	3	2	4	4	4	3	3	4	3
240	4	3	2	4	3	4	3	3	2
241	3	2	4	4	4	4	4	3	3
242	3	2	2	4	3	4	3	4	2
243	3	3	4	4	3	3	3	4	4
244	3	3	3	3	4	3	4	3	4
245	4	4	3	3	3	4	3	3	4
246	3	3	3	4	3	4	2	2	3
247	4	4	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	4	3	4	3	4	2	3
249	3	4	3	3	3	4	2	3	2

250	3	3	4	4	4	3	4	2	3
251	3	4	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	4	3	3	3	2	4
253	3	2	3	2	4	3	3	4	4
254	4	3	3	4	3	3	3	3	3
255	3	4	3	4	3	4	2	2	2
256	4	3	4	4	4	3	4	4	3
257	3	4	3	4	3	3	3	4	2
258	3	3	4	4	4	3	3	3	4
259	3	3	3	3	4	4	4	3	3
260	4	3	3	3	3	3	3	2	2
261	3	2	4	4	3	3	4	3	4
262	4	3	3	4	4	3	3	3	4
263	3	4	4	4	4	3	3	2	3
264	3	3	4	3	3	4	2	3	2
265	3	3	3	3	4	3	2	2	3
266	3	3	3	4	3	3	3	2	2
267	3	4	3	4	3	3	3	3	4
268	3	3	4	3	4	4	4	3	4
269	3	4	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	3	3	3	4	3	3	3
271	3	4	3	4	3	3	3	3	4
272	3	3	4	4	4	3	3	4	3
273	4	4	3	3	3	4	2	3	2
274	3	3	3	4	3	3	4	3	3
275	4	3	4	4	3	3	3	4	4
276	3	3	4	3	3	3	3	3	3
277	4	3	3	3	4	4	4	3	4

278	3	3	3	3	3	3	2	4	4
279	4	3	4	4	3	3	3	3	3
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3
282	3	3	3	3	4	3	3	4	4
283	4	3	4	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	4	3	3	3
286	3	3	4	4	4	3	3	3	4
287	3	3	4	4	4	3	4	4	3
288	3	4	3	4	3	3	3	3	4
289	3	3	4	3	3	3	4	3	3
290	4	3	3	3	4	4	3	3	4
291	3	3	3	4	4	3	3	3	4
292	3	2	4	4	4	3	3	3	3
293	3	3	2	3	3	4	2	4	4
294	3	2	4	3	4	3	3	3	3
295	3	4	3	4	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	2	4	4
297	4	3	4	3	3	3	4	3	3
298	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	3	3	3	4	3	4	3	3	3
300	3	3	3	4	4	3	3	4	4
301	4	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	4	3	3	3	3
303	4	3	3	3	4	3	3	3	3
304	3	4	3	4	3	4	4	3	4
305	3	3	4	4	4	3	4	3	3

306	3	4	3	4	3	3	3	3	4
307	3	3	4	3	3	3	3	3	3
308	4	3	3	3	4	4	3	3	4
309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	4	3	3	3	4	4	4	3	3
311	3	3	3	4	3	3	3	4	4
312	3	4	4	3	4	3	3	3	3
313	3	3	3	3	4	4	3	4	3
314	3	4	4	3	3	3	2	3	3
315	4	3	3	3	3	3	3	3	3
316	4	2	4	4	4	4	4	3	3
317	3	4	3	4	3	3	2	3	3
318	3	3	3	3	3	3	3	4	4
319	4	3	4	3	3	3	3	3	3
320	3	3	3	3	4	2	3	4	4
321	3	3	4	3	4	4	4	3	3
222	3	4	3	4	3	3	3	3	3
323	4	3	3	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	3	4	3	3	3	3
325	4	3	3	3	4	3	3	4	3
326	3	4	3	4	3	4	4	3	4
327	3	3	4	4	4	3	4	4	3
328	3	4	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	4	3	3	3	3	3	3
330	4	3	3	3	4	4	3	3	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	4	3	3	3	4	4	4	3	3
333	3	3	3	4	3	3	3	4	4

334	3	4	4	3	4	3	3	3	3
335	3	3	3	3	4	4	3	4	3
336	3	4	4	3	3	3	4	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	4	3	3	3	4	3	4	3	4
Jumlah	1104	1060	1096	1195	1140	1095	1020	1035	1125
NRR per unsur	3,27	3,14	3,24	3,54	3,37	3,24	3,01	3,06	3,33
NRR tertimbang	0,363	0,348	0,360	0,393	0,374	0,360	0,335	0,340	0,370
Jumlah NRR Tertimbang							3,24		
IKM Unit Pelayanan (3,12 x 25)							81,00 (BAIK)		

Keterangan tabel:

U1-U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR Perunsur : Nilai rata rata setiap unsur

NRR tertimbang : nilai rata-rata peunsur dikali 0,111

IKM : indek kepuasan masyarakat (NRR tertimbang x 25)

Tabel 4.12 Nilai SKM RSUD Sukadana

No	UNSUR SKM	NILAI			
		SKM	IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	3,27	81,75	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	78,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,00	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,54	88,50	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,37	84,25	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,24	81,00	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,01	75,25	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,06	76,50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	83,25	B	Baik
SKM Unit Pelayanan		3,24	81,00	B	Baik

Tabel V.12 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, masyarakat yang datang ke RSUD Sukadana merasapuas terhadap pelayanan Publik yang diberikandengan rata-rata performa untuk semua unsur 3,24 dengan nilai indeks kepuasan sebesar 81.00 dan termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun terdapat tiga jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki nilai kepuasan dibawah rata-rata yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan dengan nilai indeks sebesar 78,50; perilaku pelaksana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 75,25 serta sarana dan prasarana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 76,50.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur.

a. Unsur Persyaratan (U1)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur persyaratan sebesar 3,27 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 81,75 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di RSUD Sukadana dirasa kurang sesuai.

b. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur prosedur sebesar 3,14 dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78,50 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di RSUD Sukadana kurang mudah dipahami.

c. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,24 dengan indeks kepuasan untuk unsur waktu pelayanan sebesar 81,00 maka untuk unsur Waktu pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun demikian masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan di RSUD Sukadana cukup lamban, terutama penanganan pasien di UGD.

d. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,54 dengan indeks kepuasan sebesar 88,50 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori

“Sangat Baik” dengan mutu layanan “A”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/atau pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survei. Meskipun demikian beberapa responden yang tidak menggunakan fasilitas BJS menyatakan bahwa biaya rumah sakit di RSUD Sukadana cukup mahal.

e. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,37 dengan indeks kepuasan sebesar 84,25 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”.

f. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,24 dengan indeks kepuasan sebesar 81,00 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di RSUD Sukadana.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,01 dengan indeks kepuasan sebesar 75,25 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun demikian menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3,06 dan nilai GAP - 0,37 dan dengan indeks kepuasan sebesar 76,50 maka untuk unsur sarana dan prasarana Pelayanan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”.

Meskipun mendapat penilain baik akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan fasilitas sarana dan prasarana di RSUD Sukadana masih kurang lengkap dan kurang terjaga kebersihannya.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada Tabel V.12 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,33 dengan indeks kepuasan sebesar 83,25 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di RSUD Sukadana termasuk dalam kategori “baik” dengan mutu layanan “B”.

4. Detail Keluhan Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan di RSUD Sukadana:

- a. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum saat memberikan pelayanan;
- b. Petugas kurang cekatan dalam melayani khususnya kurangnya menginformasikan mengenai biaya dan layanan bagi pasien umum yang tidak menggunakan BPJS;
- c. Kurang nyamannya ruang tunggu bagi pasien yang ingin mendapatkan pelayanankesehatan maupun bagi keluarga pasien yang mengantar ataupun menemani pasien;
- d. Kebersihan lingkungan RSUD Sukadana terutama kamar kecil kurang baik.

5. Feedback/atau Umpan Balik Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya pihak rumah sakit dapat menjelaskan secara detil mengenai persyaratan agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas syarat dalam pelayanan.

- b. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana untuk dapat memberikan informasi mengenai prosedur tentang pelayanan yang ada
- c. Khusus untuk pasien umum (tidak menggunakan BPJS) diinformasikan berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan masyarakat saat mendapatkan pelayanan misalnya biaya poli, pendaftaran, kemudian pemeriksaan secara terbuka.
- d. Harus ada pengawasan agar pegawai bekerja lebih baik dan berhati-hati dalam menginput data sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.
- e. Seharusnya menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensinya, seperti kemampuan di bidangnya masing-masing, dokter spesialis ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, pegawai juga demikian di tempatkan sesuai dengan kemampuannya.
- f. Menempatkan pegawai pada posisi yang tepat sehingga dapat memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan seperti dengan memahami tugas dan fungsi sebagai pegawai yang melayani masyarakat
- g. Harus ada komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Survei Kepuasan Masyarakat Pada 24 Kecamatan

1. Profil Kecamatan di Kabupaten Lampung Timur

Kabupaten Lampung Timur dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro, diresmikan pada tanggal 27 April 1999, dengan ibu kota di Sukadana. Pada waktu awal terbentuknya, Kabupaten Lampung Timur terdiri atas 10 kecamatan definitif, 13 kecamatan pembantu dan 232 desa. Selanjutnya dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 1999, 2 (dua) kecamatan pembantu yaitu kecamatan pembantu Marga Tiga dan Sekampung Udik

statusnya ditingkatkan menjadi kecamatan definitif. Dengan demikian wilayah Kabupaten Lampung Timur bertambah 2 (dua) kecamatan menjadi 12 kecamatan definitif dan 11 kecamatan pembantu dan 232 desa. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2001 tentang Pembentukan 11 (sebelas) kecamatan di wilayah Kabupaten Lampung Timur. Sehingga sejak Tahun 2012 Kabupaten Lampung Timur terdiri dari 24 Kecamatan definitif dan 264 desa. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13 Kecamatan di Kabupaten Lampung Timur

NO	Nama Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jumlah Desa	Luas Wilayah(ha)
1	Sukadana	Sukadana	20	75.675,50
2	Batanghari	Banar Joyo	17	14.887,95
3	Sekampung	Sumber Gede	17	14.834,39
4	Marga Tiga	Tanjung Harapan	13	25.072,94
5	Sekampung Udik	Pugung Raharjo	15	33.912,45
6	Jabung	Negara Batin	15	26.784,54
7	Pasir Sakti	Mulyo Sari	8	19.393,83
8	Waway Karya	Sumberrejo	11	21.107,32
9	Marga Sekampung	Peniangan	8	17.732,34
10	Labuhan Maringgai	Labuhan Maringgai	11	19.498,73
11	Mataram Baru	Mataram Baru	7	7.956,11
12	Bandar Sribhawono	Saribhawono	7	18.570,67
13	Melinting	Wana	6	13.929,74
14	Gunung Pelindung	Negeri Agung	5	7.852,25
15	Way Jepara	Braja Sakti	15	22.926,92

16	Braja Selehah	Braja Hajosari	7	24.760,68
17	Labuhan Ratu	Labuhan Ratu	11	48.551,22
18	Metro Kibang	Margototo	7	7.677,83
19	Bumi Agung	Donomulyo	8	7.317,47
20	Batanghari Nuban	Sukaraja Nuban	13	18.068,84
21	Pekalongan	Pekalongan	12	10.012,81
22	Raman Utara	Kota Raman	11	16.136,91
23	Purbolinggo	Taman Fajar	12	22.203,37
24	Way Bungur	Tambah Subur	8	37.638,19

2. Profil responden

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik pada kantor kecamatan di Kabupaten Lampung Timur ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan di Kabupaten Lampung Timur. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Kecamatan Kabupaten Lampung Timur. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sebanyak 361 responden

Tabel 4.14 Layanan 24 Kecamatan di Lampung Timur

No	Nama Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden
1.	Sukadana	Sukadana	283	361
2.	Batanghari	Banar Joyo	190	
3.	Sekampung	Sumber Gede	268	
4.	Marga Tiga	Tanjung Harapan	178	
5.	Sekampung Udik	Pugung Raharjo	196	
6.	Jabung	Negara Batin	164	
7.	Pasir Sakti	Mulyo Sari	236	
8.	Waway Karya	Sumberrejo	205	
9.	Marga Sekampung	Peniangan	164	
10.	Labuhan Maringgai	Labuhan Maringgai	326	
11.	Mataram Baru	Mataram Baru	237	
12.	Bandar Sribhawono	Saribhawono	258	
13.	Melinting	Wana	186	
14.	Gunung Pelindung	Negeri Agung	168	
15.	Way Jepara	Braja Sakti	312	
16.	Braja Selehah	Braja Hajosari	264	
17.	Labuhan Ratu	Labuhan Ratu	196	
18.	Metro Kibang	Margototo	202	
19.	Bumi Agung	Donomulyo	182	
20.	Batanghari Nuban	Sukaraja Nuban	242	
21.	Pekalongan	Pekalongan	325	

22.	Raman Utara	Kota Raman	206	
23.	Purbolinggo	Taman Fajar	274	
24.	Way Bungur	Tambah Subur	246	
JUMLAH			5035	361

Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Lampung Timur tahun 2018, yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara umum responden terbagi ke dalam karakteristik usia, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan.

Tabel 4.15 Karakteristik responden 24 Kecamatan di Lampung Timur

No	Karakteristik	Keteerangan	Frekuensi	
			Jumlah	(%)
1	Usia	17 s/d 30	224	62,04
		30 s/d 45	73	20,22
		45 s/d 60	64	17,73
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	186	51,52
		Perempuan	175	48,48
3	Pendidikan terakhir	SD	26	7,20
		SMP	84	23,26
		SMA	217	60,11
		Perguruan Tinggi	34	9,42
4	Pekerjaan	PNS	23	6,37
		TNI/POLRI	20	5,54

	SWASTA	135	37,39
	WIRUSAHA	173	47,92

Dominasi masing-masing karakteristik responden di 24 Kantor Kecamatan dapat dilihat pada tabel diatas. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada 24 Kantor Kecamatan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 kantor kecamatan Kabupaten Lampung Timur yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Berikut merupakan hasil survei terhadap 361 responden dari 24 kantor kecamatan di kabupaten Lampung Timur.

Tabel V.16 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 24 Kecamatan di Lampung Timur

NO RESP	UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	3	4	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	2	4	4
7	4	3	4	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3

9	3	3	3	4	3	4	2	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	4	4
11	4	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	2	3	3
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4
15	3	4	4	4	3	3	2	2	3
16	3	4	3	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	2	4	4
18	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	2	3	3
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	4	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	2	4	4
27	4	3	4	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	4	2	3	3
30	3	3	3	4	4	3	3	4	4
31	4	3	4	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	4	2	3	3
34	3	3	4	4	4	3	3	3	4
35	3	4	4	4	3	3	2	2	3
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4

37	3	3	3	4	3	3	2	4	4
38	3	3	3	4	4	3	3	2	3
39	4	4	3	4	3	4	2	3	2
40	3	4	4	4	4	3	2	2	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	2
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	2	4	4	3	4	2	2	4
45	4	3	3	4	3	3	3	2	3
46	3	4	3	4	4	3	3	3	3
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	4	4	4	4	4	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	2	2	3
50	3	3	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	2	2	3
52	4	3	3	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	4	3	4	2	3	3
55	3	3	2	4	4	3	2	2	2
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	4	4	4	4	4	3	3	4
59	3	2	2	4	3	3	2	2	3
60	3	4	3	4	3	4	3	2	2
61	3	3	4	4	4	4	3	3	4
62	3	4	2	4	3	3	2	3	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4
64	3	3	4	4	3	3	2	2	3

65	4	4	3	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	4	3	3	2	3
67	4	3	4	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	4	2	3	3
70	3	3	3	4	4	3	3	4	4
71	4	3	4	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	2	3	3
74	3	3	3	4	4	3	3	4	4
75	4	3	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	2	3	3
77	4	3	4	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	3	3	3	4
80	3	3	4	4	3	3	2	2	3
81	3	2	3	4	4	2	3	3	3
82	3	3	4	4	3	4	3	3	4
83	3	4	3	4	4	3	3	3	4
84	4	3	4	4	3	3	2	2	3
85	3	3	4	4	4	3	3	3	4
86	4	3	2	4	3	4	2	2	3
87	3	4	3	4	4	3	3	3	2
88	3	3	3	4	4	4	3	2	3
89	3	4	3	4	3	3	2	3	1
90	4	4	2	4	4	4	2	2	2
91	4	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	3	3	3	4

93	4	2	4	4	4	3	3	3	4
94	3	2	2	4	3	4	2	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	2
96	3	3	4	4	4	4	3	3	4
97	3	3	2	4	3	3	2	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	2	3
99	4	3	4	4	4	3	3	3	4
100	3	2	2	4	3	3	2	2	3
101	4	3	3	4	4	3	3	2	3
102	3	4	3	4	4	4	2	2	3
103	3	3	2	4	4	3	2	2	2
104	3	4	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	4	2	3	3
108	3	3	3	4	4	3	3	4	4
109	4	3	4	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	4	2	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	4	4	4	2	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	2	3	3
116	3	3	3	4	4	3	3	4	4
117	4	3	4	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	4	2	3	3
120	3	3	3	4	4	3	3	4	4

121	4	3	4	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	3	4	2	3	3
124	3	3	3	4	4	3	3	4	4
125	4	3	4	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	4	2	3	3
128	3	3	3	4	4	3	3	4	4
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	4	3	3	3	3
133	3	4	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	4	4	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	2	4	4
137	4	3	4	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	4	2	3	3
140	3	3	3	4	4	3	3	4	4
141	4	3	4	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	4	2	3	3
144	3	3	3	4	4	3	3	4	4
145	4	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3
147	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	4	3	3	3	3	3	3

149	4	3	3	3	4	4	3	3	4
150	3	3	3	4	3	4	2	3	3
151	3	3	3	4	4	3	3	4	4
152	4	3	4	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	4	2	3	3
155	3	3	3	4	4	3	3	4	4
156	4	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	4	3	3	3	3
158	4	3	4	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	4	2	3	3
161	3	3	3	4	4	3	3	4	4
162	4	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	4	3	3	3	3
164	3	4	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	4	3	3	3	3	3	3
166	4	3	3	3	4	4	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	2	4	4
168	3	3	3	4	4	3	3	4	4
169	4	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	4	3	3	3	3
171	3	4	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	4	3	3	3	3	3	3
173	4	3	3	3	4	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	2	4	4
175	3	4	4	4	4	2	3	3	4
176	3	3	2	4	3	3	2	3	4

177	4	3	4	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	4	2	3	3
180	3	3	3	4	4	3	3	4	4
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	4	3	3	3	3
183	3	4	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	4	3	3	3	3	3	3
185	4	3	3	3	4	4	3	3	4
186	3	3	4	4	4	3	3	3	3
187	3	4	3	4	3	4	4	4	4
188	3	3	4	4	4	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	4	3	3
190	3	4	3	4	3	3	3	4	4
191	4	3	4	4	3	3	3	3	3
192	3	3	4	4	3	3	4	3	3
193	3	4	3	4	3	4	3	3	3
194	3	3	4	4	4	3	4	4	4
195	4	4	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	4	3	4	3	3
197	4	3	4	3	4	3	3	3	3
198	3	4	3	4	3	4	3	3	4
199	3	3	3	4	4	3	4	3	3
200	3	3	4	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	4
202	4	3	4	4	3	3	4	3	3
203	3	3	4	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	4	4	3	3

205	3	3	3	4	4	3	4	4	4
206	4	3	3	3	3	3	4	3	3
207	3	3	3	3	4	3	3	3	3
208	3	4	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	4	3	3	3	4
210	3	3	3	4	4	3	3	3	4
211	3	3	4	4	4	3	3	3	3
212	3	4	3	4	3	4	4	4	4
213	3	3	4	4	4	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	4	3	3
215	3	4	3	4	3	3	3	4	4
216	4	3	4	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	4	3	3
218	3	4	3	4	3	4	3	3	3
219	3	3	3	3	4	3	3	4	4
220	4	4	3	4	3	3	4	3	3
221	3	3	3	3	4	3	3	3	3
222	4	3	3	3	4	3	4	3	3
223	3	4	3	4	3	4	4	3	4
224	3	3	4	3	4	3	4	3	3
225	3	3	4	3	4	3	3	3	3
226	3	4	2	4	3	4	4	4	4
227	3	3	4	3	4	3	3	3	3
228	3	4	2	4	3	4	4	4	4
229	3	3	4	4	4	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	4	3	3
231	3	4	3	3	3	3	3	4	4
232	4	3	4	4	3	3	3	3	3

233	3	3	3	3	3	3	4	3	3
234	3	4	3	3	3	4	3	3	3
235	3	3	3	4	4	3	3	4	4
236	4	4	3	3	3	3	4	3	3
237	3	3	3	4	4	3	3	3	3
238	4	3	3	3	4	3	4	3	3
239	3	4	3	3	3	4	4	3	4
240	3	3	4	4	4	3	4	3	3
241	3	3	3	3	3	4	4	3	3
242	3	4	3	3	3	3	3	3	4
243	3	3	4	4	3	3	3	3	3
244	4	3	3	3	4	4	3	3	4
245	3	3	3	4	4	3	4	3	4
246	3	2	4	3	4	3	3	3	3
247	4	3	3	4	3	4	4	4	4
248	3	2	4	3	4	3	3	3	3
249	3	4	3	4	3	3	4	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	4	4
251	4	3	4	3	3	3	4	3	3
252	3	3	3	4	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	4	4	3	3
254	3	4	3	4	3	3	3	3	4
255	3	3	4	3	3	3	3	3	3
256	4	3	3	3	4	4	3	3	4
257	3	3	3	4	4	3	4	3	4
258	3	2	4	3	4	3	3	3	3
259	4	3	3	4	3	4	4	4	4
260	3	2	4	4	4	3	3	3	3

261	3	4	3	4	3	3	4	3	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	4
263	4	3	4	4	3	3	4	3	3
264	3	3	4	3	3	4	4	3	4
265	3	3	3	4	4	3	3	4	3
266	3	3	3	3	3	3	4	3	4
267	3	4	3	3	3	3	3	4	3
268	3	3	4	4	4	4	3	3	3
269	3	4	3	3	3	3	4	3	4
270	3	3	3	4	3	4	3	4	3
271	3	4	3	3	3	3	3	3	4
272	3	3	4	3	3	3	3	3	3
273	4	3	3	4	4	4	3	3	4
274	3	3	3	3	4	3	4	3	4
275	3	2	4	3	4	3	3	3	3
276	4	3	3	4	3	4	4	4	4
277	3	2	4	3	4	3	3	3	3
278	3	4	3	4	3	3	4	3	3
279	3	3	3	4	3	3	3	4	4
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	4	3	4	4	3	3
282	3	3	3	4	4	3	3	4	4
283	4	3	4	4	3	3	4	3	3
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	4	4	3	4	3	3	3
286	3	3	3	4	4	3	4	3	4
287	3	3	3	4	4	3	3	4	3
288	3	4	4	4	3	3	3	3	4

289	3	3	3	3	3	3	4	3	3
290	4	3	4	3	4	4	3	3	4
291	3	4	3	4	4	3	4	3	4
292	3	3	3	4	4	3	3	3	3
293	3	4	4	4	3	4	4	4	4
294	3	3	3	4	4	3	3	3	3
295	3	3	3	4	3	3	4	3	3
296	3	4	4	4	3	3	3	4	4
297	4	3	4	4	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	3	3	4	3	3
299	3	4	3	4	3	4	3	3	3
300	3	3	3	4	4	3	3	4	4
301	4	4	3	3	3	3	4	3	3
302	3	3	3	3	4	3	3	3	3
303	4	3	3	3	4	3	4	3	3
304	3	3	4	4	4	3	3	3	3
305	3	4	3	4	3	4	4	4	4
306	3	3	3	4	4	3	3	3	3
307	3	3	4	4	3	3	4	3	3
308	3	4	3	4	3	3	3	4	4
309	4	3	4	4	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	4	3	3
311	3	4	3	4	3	4	3	3	3
312	3	3	4	4	4	3	3	4	4
313	4	4	3	3	3	3	4	3	3
314	3	3	3	3	4	3	3	3	3
315	4	3	4	3	4	3	4	3	3
316	3	4	3	4	3	4	4	3	4

317	3	3	3	3	4	2	3	4	4
318	3	3	4	3	4	4	3	3	3
319	3	4	3	4	3	3	3	3	3
320	4	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	4	3	3	3	3
222	4	3	3	3	4	3	3	4	3
323	3	4	3	4	3	4	4	3	4
324	3	3	4	4	4	3	4	4	3
325	4	3	3	3	4	3	3	4	3
326	3	4	3	4	3	4	4	3	4
327	3	3	4	4	4	3	4	4	3
328	3	4	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	4	3	3	3	3	3	3
330	4	3	3	3	4	4	3	3	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4
332	4	3	3	3	4	4	3	3	3
333	3	3	3	4	3	3	3	4	4
334	3	3	3	3	4	2	3	4	4
335	3	3	4	3	4	4	3	3	3
336	3	4	3	4	3	3	3	3	3
337	4	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	4	3	3	3	3
339	4	3	3	3	4	3	3	4	3
340	3	4	3	4	3	4	4	3	4
341	3	3	4	4	4	3	4	4	3
342	3	3	3	3	4	3	3	4	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3
344	3	4	3	4	3	4	3	3	3

345	3	3	3	3	4	2	3	4	4
346	3	3	4	3	4	3	4	3	3
347	3	4	3	4	3	4	3	3	3
348	4	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	3	4	4	3	3	3
350	4	3	3	3	4	3	3	4	3
351	3	4	3	4	3	4	3	3	4
352	3	3	4	4	4	3	4	4	3
353	3	3	3	3	4	2	3	4	4
354	3	3	4	3	4	4	3	3	3
355	3	4	3	4	3	3	3	3	3
356	4	3	3	3	3	2	3	3	3
357	3	3	3	3	4	3	3	3	3
358	4	3	3	3	4	3	4	3	3
359	3	4	3	4	3	4	4	3	4
360	4	3	3	4	3	4	3	4	4
361	3	4	4	4	4	3	3	3	4
Jumlah	1173	1150	1174	1340	1226	1165	1101	1127	1205
NRR	3,25	3,19	3,25	3,71	3,40	3,23	3,05	3,12	3,34
NRR tertimbang	0,361	0,354	0,361	0,412	0,377	0,358	0,338	0,347	0,371
Jumlah NRR Tertimbang							3,29		
IKM Unit Pelayanan							81,95		

Keterangan tabel:

U1-U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR Perunsur : Nilai rata rata setiap unsur

NRR tertimbang : nilai rata-rata peunsur dikali 0,111

IKM : indek kepuasan masyarakat (NRR tertimbang x 25)

Tabel 4.17 Karakteristik responden 24 Kecamatan di Lampung Timur

No	Unsur SKM	Nilai			
		SKM	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	3,25	81,25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19	79,75	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,25	81,25	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,71	92,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,40	85,00	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,23	80,75	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,05	76,25	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,12	78,00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,34	83,50	B	Baik
Unit Pelayanan		3,29	81,95	B	Baik

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan merasa puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Timur di tiap kecamatan dengan nilaiSKM sebesar 3,29 dengan huruf mutu B (baik) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 81,95. Namun demikian ada dua jenis atribut pelayanan publik yang perlu mendapatkan

perhatian khusus dan menjadi prioritas perbaikan karena memiliki indeks kepuasan terendah yaitu perilaku pelaksana dengan nilai indeks sebesar 76,25 dan sarana dan prasarana nilai indeks sebesar 78,00.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di 24 Kecamatan:

a. Unsur Persyaratan (U1)

Pada Tabel V.17 Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Persyaratan sebesar 3,25 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 81,25 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “Baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun unsur prosedur dalam pelayanan menurut masyarakat puas, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

b. Unsur Prosedur (U2)

Pada Tabel V.17 menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur prosedur sebesar 3,19 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 79,75 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “baik” dengan mutu layanan “B”. Meskipun unsur prosedur dalam pelayanan menurut masyarakat baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan dirasa kurang mudah dipahami.

c. Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel V.17 menunjukkan nilai rata – rata performance untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,25 dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 81,25 maka untuk unsur Waktu pelayanan di kantor kecamatan termasuk dalam kategori “baik”. Meskipun Waktu pelayanan menurut responden baik, akan

tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

d. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan, menunjukkan nilai rata - rata performance untuk unsur biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,71 dan nilai dengan indeks kepuasan sebesar 92,75 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “Sangat baik” dengan mutu layanan “A”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/atau pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik di 24 Kecamatan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur sehingga sangat penting untuk dipertahankan

e. Unsur Produk Spesifikasi (U5)

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,40 dengan indeks kepuasan sebesar 85,00 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “Baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responden bahwa terdapat kesalahan pada nama, tahun kelahiran atau alamat pada dokumen yang sedang diurus sehingga responden harus mengurus ulang untuk perbaikan.

f. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,23 dengan indeks kepuasan sebesar 80,75 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang cakap dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,05 dengan indeks kepuasan sebesar 76,25 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berikut merupakan alasan responden mengatakan bahwa petugas kurang ramah dan kurang sopan.

h. Sarana dan prasarana

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur sarana dan prasarana sebesar 3,12 dengan indeks kepuasan sebesar 78,00 maka untuk unsur sarana dan prasarana di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori kinerja unit “baik” dengan mutu layanan “B”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa beberapa sarana dan prasarana terutana kamar kecil masih kurang memadai, tidak adanya petunjuk arah ke kamar kecil juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat, selain itu ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan pendingin udara juga masih dikeluhkan oleh masyarakat.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada Tabel V.17 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di 24 Kecamatan yang telah dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata performa untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,34 dengan indeks kepuasan sebesar 83,50 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di 24 Kecamatan termasuk dalam kategori “baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa belum pernah tahu bagaimana tata cara pengaduan baik keluhan atau masukan.

3. Detail Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan

Berikut ini merupakan beberapa hal yang rata-rata dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di 24 Kecamatan.

- a. Petugas kurang dapat menyampaikan informasi untuk persyaratan maupun prosedur pelayanan sehingga membuat masyarakat berkali kali melakukan pengurusan karena ada persyaratan yang kurang dan persyaratan administratif .
- b. Masyarakat tidak tahu harus kemana menyampaikan pengaduan atas keluhan penanganan pengaduan, saran dan masukan mereka
- c. Berkas yang sudah diajukan dihilangkan oleh petugas sehingga responden harus mengulang dari awal dan menunggu lebih lama
- d. Kurangnya petunjuk/atau arah alur pelayanan secara tertulis serta nama ruangan yang tidak terlalu jelas
- e. Terdapat kesalahan penulisan pada dokumen jadi pelayanan.
- f. Keramahan dan sopan santun petugas kurang, baik dalam bertanya, proses pelayanan, maupun dalam menegur masyarakat

- g. Kamar mandi dan musholla kurang terawat dan kotor.
- h. Menambah pendingin udara dan jumlah kursi di ruang tunggu, beberapa responden menyatakan pada saat jam pelayanan ramai kursi kurang sehingga masyarakat menunggu sambil berdiri.

4. *Feedback*/atau Umpan Balik Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat:

- a. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dan Menginformasikan/atau mensosialisasikan persyaratan pembuatan dokumen dengan memberikan pelatihan/atau training kepada petugas.
- b. Mempermudah prosedur pengaduan karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak tahu tata cara menyampaikan pengaduan.
- c. Membuat ceklis pengurusan dokumen agar dapat mengetahui posisi dan progress pembuatan dokumen tersebut
- d. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagian informasi
- e. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E-KTP dan dokumen lainnya. dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- f. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan/atau verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan ke responden
- g. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan/atau training. Sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih bersabar, lebih

sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.

- h. Meningkatkan kebersihan toilet
- i. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
- j. Memperingatkan petugas dan memberlakukan sanksi apabila diketahui ada petugas yang masih meminta biaya adminitrasi

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan secara umum pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur mendapatkan penilaian baik dari masyarakat Lampung Timur.. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diteliti pada 4 Unit Pelayanan Publik di kabupaten Lampung Timur merasa puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Timur dengan nilaiSKM sebesar 3,21 dengan huruf mutu B (baik) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 79,42. Namun demikian ada dua jenis atribut pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan menjadi prioritas perbaikan karena memiliki indeks kepuasan terendah yaitu prilaku pelaksana dengan nilai SKM 3,01 dengan indeks kepuasan sebesar 74,83 dan sarana dan prasarana nilai SKM 3,00dengan indeks kepuasan sebesar 73,92.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur:

1. Unsur Persyaratan mendapatkan nilai rata - rata performance sebesar 3,03 dengan indek kepuasan masyarakat 73,83maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,13dengan indek kepuasan masyarakat 77,75maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam

kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”

3. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,24 dengan indeks kepuasan masyarakat 80,83 maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
4. Unsur biaya/atau tarif mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,55 dengan indeks kepuasan masyarakat 87,33 maka untuk unsur persyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,37 dengan indeks kepuasan masyarakat 84,00 maka untuk unsur persyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
6. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai rata-rata performasebesar 3,22 dengan indeks kepuasan masyarakat 80,50 maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
7. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,01 dengan indeks kepuasan masyarakat 74,83 maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
8. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,00 dengan indeks kepuasan masyarakat 73,92 maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”
9. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai rata-rata performa sebesar 3,30 dengan indeks kepuasan masyarakat 82,08 maka untuk unsur Pesyaratan masuk dalam kategori kinerja “baik” dengan mutu layanan “B”

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik tentunya memiliki prosedur pelayanan yang berbeda-beda disetiap instansi yang dipimpinnya. Dalam proses pelayanan tersebut masyarakat juga memiliki pengalaman yang berbeda-beda pula ketika menggunakan layanan tersebut. Pelayanan publik ini tentu memiliki kelebihan dan kekurangan. Masyarakat yang bertindak sebagai responden dalam penelitian ini menyampaikan beberapa saran yang kiranya berguna sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Faktor yang paling banyak mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah persyaratan pelayanan yang perlu ditingkatkan. Faktor kedua adalah perilaku pelaksana yang kurang ramah dalam memperlakukan masyarakat yang datang untuk pelayanan dan yang ketiga adalah perlu ditingkatkannya kebersihan dan kerapian lingkungan kantor pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.S. Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Abdul Hanif. 2013. *Penguatan Kepemerintahan Daerah Yang Baik Melalui Pengembangan Budaya Demokrasi (Studi Tentang Good governance Pada Kinerja Aparatur dan Peran Civil Society Dalam Konteks Pendidikan Kewarganegaraan di Pemda Provinsi Maluku dan Pemda Kota Ambon)*. Skripsi, Universitas Pembangunan Indonesia, Bandung.
- Bambang Istianto, 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media, Jakarta
- David Osborne dan Ted Gaebler, 1996. *Reiventing Government (Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirusaha Ke Dalam Sektor Publik*. Pustaka Binaan Pressindo, Jakarta.
- Kumorotomo. 1997. *Etika administrasi Negara*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Sinulingga. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press: Sumatera Utara
- Rahardjo Adisasmita, 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Grahan Ilmu, Yogyakarta
- Zeithaml and Falarie (et.al), 1990, *Delivering Duality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Jree Press, & Division of Macmillan Inc., New York.

Undang-undang dan Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

UU No. 32 Tahun 2004, tentang *Pemerintah Daerah*

PP No. 38 Tahun 2007, tentang *Pembagian Kewenangan Pemerintah*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/14/PAN/2/2017, tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

INDEKS

A

A, 1, 12, 13, 14, 19, 34, 61, 97, 99, 120, 122, 130
administratif, 2, 3, 15, 23, 28, 29, 32, 35, 124
agroklimat, 34
akses, 24, 25, 30, 40, 42
akuntabilitas, 23, 25, 30
aparatur, 1, 3, 4, 5, 17, 31, 32
aspirasi, 14, 26, 33

B

B, 5, 12, 13, 16, 19, 34, 40, 61, 63, 65, 67, 74, 75, 76, 77, 97, 98, 99, 100, 120, 121, 122, 123, 127, 128
biaya, 7, 32, 63, 76, 99, 100, 101, 122, 126, 128
bidang, 20, 21, 44, 45, 67, 68, 135
birokrasi, 3, 4, 21, 23, 24

C

C, 6, 12, 13, 19, 21, 34, 61, 62, 64, 80
cara, 1, 6, 15, 16, 23, 25, 26, 66, 78, 79, 124, 125
cetak, 79
citra, 1, 3, 22
customer, 33

D

D, 13, 26, 65, 78, 100, 101, 124
daerah, 1, 7, 14, 16, 17, 18, 19, 22, 24, 25, 26, 28, 29, 34, 35, 39, 40, 42, 45, 67, 68
dampak, 14, 101
dana, 22, 23, 25

E

E, 22, 64, 66, 125
efektifitas, 1, 25, 35
efisiensi, 25
ekonomis, 30, 36
elektronik, 30
entitas, 4, 6
etika, 4

F

faktor, 2, 31
fenomena, 4, 23
fungsi, 1, 4, 17, 24, 27, 30, 39, 42, 45, 101

G

gedung, 16
geografis, 40, 42
governance, 21, 22, 23, 24, 25, 30, 130

H

H, 36
hasil, 6, 11, 13, 16, 25, 27, 43, 48, 62,
72, 75, 83, 98, 106, 121, 122, 123,
124, 125, 127
hukum, 2, 23, 24, 25, 27, 30
hutan, 39, 40

I

I, 1, 6, 22
imbalan, 32
indeks, 3, 12, 61, 62, 63, 64, 65, 74, 75,
76, 77, 97, 98, 99, 100, 120, 121, 122,
123, 124, 127, 128
inovatif, 15
instansi, 14, 25, 26, 27, 28, 29, 129
investasi, 4, 23

J

jaminan, 24
jasa, 2, 3, 4, 7, 26, 28, 29, 32, 33, 40, 65,
74, 78, 124

K

K, 12, 13, 24, 27, 131
karakteristik, 4, 8, 9, 17, 19, 46, 47, 70,
71, 82, 83, 105, 106
keluhan, 1, 3, 78, 79, 124
kompetensi, 24, 64, 66, 125, 128
komunikasi, 20, 32
kualitas, 1, 2, 3, 4, 5, 8, 12, 13, 14, 15,
31, 32, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 69, 103

L

legalitas, 17
likert, 6

M

M, 27, 36, 135
makro, 22
manusia, 1, 25, 42
masyarakat, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12,
15, 16, 17, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28,
29, 30, 31, 32, 33, 40, 43, 44, 45, 46,
48, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70,
72, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83,
96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 105,
106, 120, 121, 122, 123, 124, 125,
126, 127, 128, 129
modal, 21, 28, 29, 41, 68

N

N, 9, 36
negara, 2, 3, 4, 14, 21, 23, 25, 26, 28,
29, 31, 32, 36, 40
nepotisme, 26
nilai, 11, 12, 13, 22, 25, 60, 61, 62, 63,
64, 65, 73, 74, 75, 76, 77, 96, 97, 98,
99, 100, 120, 121, 122, 123, 124, 127,
128
nomenklatur, 20

O

obyektif, 19
organisasi, 4, 17, 18, 19, 23, 25, 26, 27
orientasi, 18
otonomi, 16, 18, 45
overhead, 18

P

P, 16, 18, 19, 34, 36, 37, 40, 130
partisipasi, 3, 15, 21, 23, 25, 28
pelayanan, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,
11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21,
23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33,
40, 43, 44, 45, 46, 48, 61, 62, 63, 64,
65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 76,

77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 97, 98, 99,
100, 101, 103, 105, 106, 120, 121,
122, 123, 124, 125, 127, 128, 129
pemberdayaan, 21, 25
penyelenggara, 2, 3, 5, 14, 15, 16, 18,
24, 27, 31
persepsi, 6, 13
profesional, 4, 81
publik, 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 14, 15, 16,
18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31,
32, 43, 61, 62, 63, 69, 78, 120, 127,
129

R

rasional, 19
reformasi, 21
relevansi, 19
resiko, 33
responden, 6, 7, 9, 11, 43, 45, 46, 47,
48, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70, 71, 75,
76, 77, 78, 81, 82, 83, 98, 99, 100,
103, 105, 106, 120, 121, 122, 123,
124, 125, 129

S

S, 36, 130
sarana, 8, 31, 61, 64, 65, 77, 97, 99,
121, 123, 127, 128
sektor, 4, 18, 25, 32
service, 23, 26
stakeholder, 3, 18
studi, 7

T

tanggap, 32, 78, 79
tarif, 15, 63, 76, 98, 122, 128
transparansi, 23, 25

U

unit, 3, 8, 17, 18, 27, 32, 44, 62, 63, 64,
65, 67, 75, 121, 122, 123
unsur, 3, 12, 15, 17, 60, 61, 62, 63, 64,
65, 67, 73, 74, 75, 76, 77, 96, 97, 98,
99, 100, 120, 121, 122, 123, 124, 127,
128
usaha, 2, 16, 20, 28, 29, 33

V

V, 62, 63, 64, 65, 74, 75, 76, 77, 97, 98,
99, 100, 106, 121, 122, 123, 124, 127
variabel, 7, 11, 17
virtual, 30
visi, 80

W

wajib, 19
waktu, 3, 6, 7, 9, 14, 15, 16, 43, 63, 66,
76, 78, 79, 98, 101, 121, 125, 128
warga, 2, 3, 14, 25, 29, 66, 67
wilayah, 8, 17, 20, 34, 35, 36, 37, 39,
40, 41, 42, 102

TENTANG PENULIS



Samsul Arifin, SH., MH., lahir di Banyumas, 01 April 1987, menyelesaikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Lampung dan S2 di Magister Hukum Universitas Gajah Mada dengan Bidang Keahlian Hukum Bisnis, selain sebagai dosen, penulis juga menjabat Wakil Dekan bidang Keuangan dan Sumber Daya, Universitas Muhammadiyah Metro (UMM).



Intan Pelangi, SH., LL.M., Lahir di Yogyakarta, 26 Agustus 1986. Menyelesaikan pendidikan S1 dan S2 di Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada. Sehari-hari bekerja sebagai dosen di Universitas Muhammadiyah Metro (UMM) dengan Bidang Keahlian Hukum Internasional