

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT
DI BATOH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

IIN SURYA

NIM. 150403073

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M/1441 H**

SKRIPSI

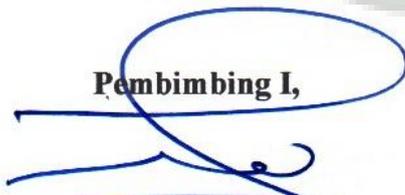
**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Oleh

IIN SURYA
NIM. 150403073
Jurusan Manajemen Dakwah

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,


Sakdiak, S.Ag., M.Ag
NIP. 197307132008012007

Pembimbing II,


Fakhrudin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah KKU Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh:

**IIN SURYA
NIM. 150403073**

Pada Hari/Tanggal:

**Senin, 13 Januari 2020 M
18 Jumadil awwal 1441 H**

di

Darussalam - Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Munaqasyah,

Ketua,

**Sakdiah, S.Ag, M.Ag.
NIP. 197307132008012007**

Sekretaris,

**Fakhrudin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002**

Penguji I,

**Dr. Jailani, M.Si.
NIP. 196010081995031001**

Penguji II,

**Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UII Ar-Raniry,**

**Dr. Fachri, S.Sos., MA
NIP. 196411291998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Iin Surya

Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Raya, 25 April 1995

Nomor Induk Mahasiswa : 150403073

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh”, merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Raniry.

Banda Aceh, 7 Desember 2019

Yang menyatakan,



Iin Surya

ABSTRAK

Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat) merupakan penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Samsat di Batoh Banda Aceh, samsat belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sedangkan itu merupakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. kurangnya ketepatan waktu penyelesaian, dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan yang masih kurang maksimal. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat belum diketahui. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat. Pengguna jasa pada tahun 2018 sebanyak 857302 orang sebagai perbandingan untuk menentukan besaran sampel yang akan diuji pada tahun 2019 sebanyak 100 orang pengguna jasa secara insidental karena data pengguna jasa pada 2018 bersifat temporer / tidak permanen. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi, dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi. Hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh, berdasarkan pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi $IKM = \Sigma NRR \text{ Tertimbang} \times 20$ (Nilai Konversi $IKM = 4,082 \times 20 = 81,64$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik”. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana = 4,21 dengan nilai konversi 84,2 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 4 dengan nilai konversi 80 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Kata kunci : Kepuasan, Masyarakat, Samsat

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang menguasai kerajaan langit dan bumi, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya berupa karunia kesehatan dalam menuntut ilmu pengetahuan, serta memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh”**. Shalawat beriringan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai Nabi yang telah memimpin revolusi dunia, yang telah sukses tiada duanya serta kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Jamaludin dan kepada almarhum ibunda tercinta Eli Yawati atas cinta kasih dan sayang yang tiada batasnya serta segala pengorbanan, kegigihan dan kesabaran selama ini yang selalu mendo'akan, dan memberikan semangat dan juga nasehat karena tanpa ada mereka ananda bukanlah apa-apa. Terkhusus kembali kepada kakak tercinta Eka Fitri S.Pd, I yang memberikan motivasi tinggi sehingga dapat mengantarkan penulis kepada cita-cita yang mulia dengan harapan dapat bermakna bagi Agama, Nusa dan Bangsa.

Serta terimakasih kepada keluarga besar atas segala kasih sayang dan motivasi selama ini, sehingga dapat melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi hingga selesai.

Disamping itu, ucapan terimakasih penulis juga ditunjukkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Sakdiah selaku pembimbing I dan penasehat akademik.
2. Bapak Fakhruddin, SE, MM. selaku pembimbing II yang sangat inspiratif atas semua dukungan, pengarahan serta membimbing dalam pelaksanaan penelitian ini sampai selesai.
3. Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah
4. Seluruh Dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmu dan didikan selama belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
5. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan segala curahan kasih sayang serta dukungan.
6. Kakak eka fitri dan adik momon irawan tercinta yang yang selalu memberikan dukungan.
7. Narsi yang menemani dan selalu mengingatkan penulis untuk membuat skripsi setiap hari.
8. Pimpinan serta seluruh karyawan SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) Wilayah I Banda Aceh yang telah membantu selama penelitian skripsi.
9. Keluarga Besar Manajemen Dakwah Angkatan 2015 yang sama-sama

berjuang dan berproses dalam mencapai titik perjuangan.

10. Keluarga Besar KPM (Kuliah Pengabdian Masyarakat) Gampong Cot Beut kecamatan Kuta Baro.

11. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun matril.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat dari kesalahan dan kekurangan, baik dari segi hasil, bahasa dan tulisan.

Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Banda Aceh, 5 September 2019
Penulis,

In Surya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Penjelasan Istilah.....	8
1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
2. Kepuasan Masyarakat.....	8
3. Masyarakat.....	9
4. Pelayanan.....	9
5. Samsat.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Terdahulu.....	11
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	12
1. Pengetian IKM.....	12
2. Maksud dan Tujuan.....	13
3. Manfaat IKM.....	13
4. Sasaran dan Prinsip IKM.....	14
5. Unsur SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dalam IKM.....	16
C. Masyarakat.....	19
1. Pengertian Masyarakat.....	19
2. Ciri-ciri Masyarakat.....	21
3. Syarat-syarat Masyarakat.....	22
D. Pelayanan Publik.....	23
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2. Paradigma Pelayanan Publik.....	24
3. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan.....	25
E. Samsat.....	26
F. Kerangka Pemikiran.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
E. Instrumen Penelitian.....	34
1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi.....	34
2. Angket.....	35
F. Uji Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
G. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	38
1. Teknik Pengolahan Data	38
2. Analisis Data	40
H. Penarikan Kesimpulan	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Kondisi Geografis	42
2. Profil Kantor Samsat di Batoh	42
B. Jumlah Pengguna Jasa Pada Kantor UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh	46
C. Deskripsi Data Penelitian.....	46
D. Teknik Pengolahan Data	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
E. Analisis dan Pembahasan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh.....	59
F. Pembahasan Hasil Analisis IKM	69
G. Rekapitulasi Hasil Pengujian IKM.....	74
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.2	Pedoman Observasi dan Dokumentasi	35
Tabel 3.3	Komponen Unsur Yang Ditanya	36
Tabel 3.4	Skoring	37
Tabel 3.5	Nilai Persepsi Dan Interval IKM	41
Tabel 4.1	Jumlah Pengguna Jasa Pada Kantor UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh	47
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.3	Usia Responden	49
Tabel 4.4	Status Perkawinan Responden	51
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.6	Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.7	Pendapatan Perbulan Responden	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.10	Nilai Skor Per Unsur Pelayanan	60
Tabel 4.11	Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan	60
Tabel 4.12	Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan	61
Tabel 4.13	Nilai Interval, Konversi dan Bobot Pelayanan	62
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	74

DAFTAR GAMBAR

Diagram 4.1 Pengguna Jasa dari Jenis Pelayanan.....	47
Diagram 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Diagram 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	50
Diagram 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan	51
Diagram 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Diagram 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Diagram 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	56



DAFTAR GAMBAR

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Tentang Bimbingan Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah Dari Kepala Kantor Samsat Wilayah I Banda Aceh.
- Lampiran 4 Hasil Pengolahan data dengan SPSS versi 24
- Lampiran 5 Jawaban Responden
- Lampiran 6 R Tabel
- Lampiran 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
- Lampiran 8 Struktur Organisasi UPTD Wilayah I Banda Aceh
- Lampiran 9 Jumlah Pengguna Jasa Pada Kantor UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh
- Lampiran 10 Dokumentasi Pada Saat Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kendaraan bermotor menjadi kebutuhan bagi setiap orang dalam menjalankan aktivitas. Kendaraan adalah alat transportasi yang dapat menunjang aktivitas kehidupan manusia. Dengan adanya kendaraan bermotor kita bisa mempersingkat waktu ketempat tujuan baik itu berangkat ke kantor, kampus, sekolah, dan sebagainya. Kini kendaraan bermotor semakin berkembang pesat dengan banyak kendaraan bermotor baru yang dijual bebas di pasaran membuat masyarakat dapat dengan mudah memperoleh kendaraan bermotor. Pemerintah dalam hal ini membuat kebijakan wajib pajak terhadap kepemilikan kendaraan bermotor sebagai usaha untuk peningkatan penerimaan di sektor pajak, serta menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, proses yang dimaksudkan dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menjadi alasan penting kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika pelayanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak sesuai dengan harapan ini akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Perluasan fungsi pemerintah dilakukan untuk kesejahteraan rakyat dan menjalin hubungan yang lebih akrab dengan masyarakat.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sebagaimana dikatakan Kurniawan dalam buku Lijan Poltak Sinambela adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang sama

¹ Lijan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

²Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Hal. 11

dengan apa yang diharapkan. Seperti pelanggan yang mengharapkan pelayanan tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Jadi, pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit.³

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap), yang dalam bahasa Inggris *One Roof System* yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT melayani pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat dari transaksi jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha jadi objek pajak BBNKB adalah pergerakan kendaraan bermotor.⁴ wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor ialah nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang

³ Lijan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 64.

⁴ M. Suparmoko, *Ekonomi Publik* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2002), hal 64.

mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor tersebut.⁵

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik atau non fisik, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan salah satu dari penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dalam rangka pembangunan nasional, maka seharusnya pemerintah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada wajib pajak sehingga menciptakan kepuasan untuk masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap samsat di Batoh Banda Aceh, Samsat telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi samsat belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang wajib dilaksanakan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik minimal 1 tahun sekali.

⁵ M. Suparmoko, *Ekonomi Publik* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2002), hal 63.

Agar tercapainya tujuan samsat yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni samsat harus melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan⁶. Pelayanan publik yang dilakukan oleh samsat saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan samsat yang belum terlaksana sepenuhnya. Tentunya hal tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih dalam lagi terkait: **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh”**

⁶Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Hal. 6

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi:

1. Belum pernah di lakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.
2. Asumsi Masyarakat terhadap waktu pelayanan masih lambat.
3. Asumsi jadwal pelayanan belum sesuai.
4. Kurangnya sarana dan prasarana dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah perlu dibatasi cakupan masalah di fokuskan pada kualitas pelayanan samsat di Batoh Banda Aceh, di ukur berdasarkan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh, di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

E. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini dilihat berdasarkan pokok permasalahan yang dirumuskan diatas. Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh, di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat.

2. Untuk mengetahui seberapa besar Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh, di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

Segala sesuatu yang dibuat tentu memiliki manfaat, begitu juga dengan penelitian ini. Adapun manfaatnya adalah:

Dari Segi Praktis

1. Sebagai bahan acuan ataupun bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang dilakukan samsat dalam meningkatkan mutu pelayanan dimasyarakat, dengan melihat kepada tolak ukur ataupun hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
2. Bagi peneliti penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

Dari Segi Teoritis

1. Menjadi salah satu kontribusi dalam dunia akademisi dalam memperkaya pengetahuan tentang pelayanan dan manfaat penggunaan indeks kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sumbangsih dalam dunia keilmuan terutama pelayanan samsat.
3. Dapat menambah wawasan dan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

G. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman bagi para pembaca dalam memahami istilah dalam penelitian ini, maka peneliti harus menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah yang dimaksud adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).⁷

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.⁸ Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, senang, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan memakai jasa atau produk.⁹ Pengertian kepuasan menurut Oliver dalam buku Daryanto dan Ismanto Setyabudi adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan.¹⁰

⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Hal. 10

⁸ Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017, Hal. 10

⁹ KBBI, *Pengertian Kepuasan*

¹⁰ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal, 37.

3. Masyarakat

Menurut Auguste Comte dalam buku Abdulsyani bahwa masyarakat merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas-realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok, manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya.¹¹

4. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹²

5. Samsat

Kantor bersama samsat adalah layanan satu atap terdiri dari Kepolisian Daerah Aceh, yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi, badan pengelolaan keuangan aceh yang bertugas di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan PT Jasa Raharja (persero) cabang

¹¹ Ibid., hal. 31.

¹² Daryanto dan Ismanto Setia Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal, 135.

aceh sebagai penyelenggara pengelolaan atas sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLAJ).



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis.

Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. Disusun oleh Satriadi (Stie Tanjung Pinang), Pada 02 april 2017”

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh penyedia layanan (aparatur), yang harus disadari adalah mereka sebagai penyedia layanan kepada masyarakat dan mereka harus dilayani dengan baik, sehingga faktor-faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat dipenuhi. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Opini masyarakat terbentuk dalam membangun kepuasan masyarakat dari para penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Penelitian ini berjudul tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 34 responden sebagai sampel. Kuesioner ini sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frekuensi basil yaitu 18 dan persentase 52,9%.

Dari peneliti terdahulu yang relevan diatas mempunyai jenis analisis data yang sama yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Pengertian IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4(empat)¹³. Indeks kepuasan merupakan suatu hasil refresentasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan dengan 5. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan tidak puas, “3” menyatakan cukup puas, dan angka “4” menyatakan puas dan angka “5” menyatakan sangat puas.

¹³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Hal. 10

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud : sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan.
- b. Tujuan : untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan untuk mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan sebagai unit pelayanan instansi pemerintah dari waktu ke waktu, atau untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

3. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
- c. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerinthan pusat dan daerah.

- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada ruang lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Sasaran dan prinsip IKM

Sasaran:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, perlu memperhatikan prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

a. Transparan

Prinsip transparan maksudnya adalah hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Prinsip partisipatif maksudnya adalah dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey sebenarnya.

c. Akuntabel

Prinsip akuntabel maksudnya adalah hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Prinsip berkesinambungan maksudnya adalah survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Prinsip keadilan maksudnya adalah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan fisik dan mental.

f. Netralitas

Prinsip netralitas maksudnya adalah dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.¹⁴

5. Unsur SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dalam IKM

Ada 9 indikator yang dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

c. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

¹⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Hal 8,9,10

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala seauai yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).¹⁵

6. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- a. Indeks setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari nilai jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

¹⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Hal 8,9

- c. Penyusunan jadwal. Penyusunan indeks pekuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1(satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- d. Persiapan, 6 (enam) hari kerja
- e. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
- f. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
- g. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.¹⁶

C. Masyarakat

1. Pengertian Masyarakat

Masyarakat berasal dari kata musyarak (arab), yang artinya bersama-sama, kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia). Dalam bahasa Inggris kata masyarakat diterjemahkan menjadi dua pengertian yaitu *Society* dan *Community*. Dengan kata lain perkataan masyarakat sebagai *community* cukup memperhitungkan dua variasi dari suatu yang berhubungan dengan kehidupan bersama (antar manusia) dan lingkungan alam. Jadi ciri dari *community* ditekankan pada kehidupan bersama dengan berstandar pada lokalitas dan derajat hubungan sosial atau sentimen.¹⁷

Menurut Abdulsyani bahwa masyarakat sebagai *community* dapat dilihat dari dua sudut pandang:

¹⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Hal. 21

¹⁷ Abdulsyani, *Sosiologi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 30.

1. Memandang *community* sebagai unsur statis, artinya *community* terbentuk dalam suatu wadah/tempat dengan batas-batas tertentu, maka ia menunjukkan bagian dari kesatuan-kesatuan masyarakat sehingga ia dapat pula disebut masyarakat setempat, misalnya kampung, dusun atau atau kota-kota kecil. Masyarakat setempat adalah suatu wadah dan wilayah dari kehidupan sekelompok orang yang ditandai oleh adanya perasaan sosial, nilai-nilai dan norma yang timbul atas akibat dari adanya pergaulan hidup atau hidup bersama manusia.
2. *Community* diapandang sebagai unsur yang dinamis artinya menyangkut suatu proses terbentuk melalui faktor psikologis dan hubungan antar manusia, maka di dalamnya terkandung unsur-unsur kepentingan, keinginan dan tujuan-tujuan yang sifatnya fungsional. Dalam hal ini dapat diambil contoh tentang masyarakat Pegawai Negeri, Masyarakat Ekonomi, Masyarakat Mahasiswa dan sebagainya.¹⁸

Dari kedua ciri khusus yang dikemukakan diatas, berarti dapat diduga bahwa apabila suatu masyarakat tidak memenuhi syarat tersebut, maka ia dapat disebut masyarakat dalam arti *society*. Masyarakat dalam pengertian *society* terdapat interaksi sosial, perhitungan-perhitungan rasional, hubungan-hubungan menjadi bersifat pamrih dan ekonomis.

Masyarakat sebagaimana dikatakan Auguste Comte dalam buku Abdulsyani bahwa masyarakat merupakan kelompok-kelompok makhluk hidup

¹⁸ Abdulsyani, *Sosiologi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 30.

dengan realitas-realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan yang tersendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok, manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak dalam kehidupannya.¹⁹ Kita juga dapat mengikuti definisi masyarakat dikatakan Hassan Shadily dalam buku Abdulsyani adalah sebagai golongan besar atau kecil dari beberapa manusia yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain.²⁰

2. Ciri-ciri Masyarakat

Menurut Soerjono Soekanto dalam Abdulsyani, menyatakan bahwa sebagai suatu pergaulan hidup atau suatu bentuk kehidupan bersama manusia, maka masyarakat itu mempunyai ciri-ciri pokok, yaitu:

- a. Manusia yang hidup bersama. Di dalam ilmu sosial tak ada ukuran yang mutlak ataupun angka yang pasti untuk menentukan berapa jumlah manusia yang harus ada. Akan tetapi secara teoritis angka minimumnya ada dua orang yang hidup bersama.
- b. Bercampur untuk waktu yang lama. Kumpulan dari manusia tidaklah sama dengan benda-benda mati seperti umpamanya kursi, meja dan sebagainya, oleh karena itu dengan berkumpulnya manusia, maka akan timbul manusia-manusia baru. Manusia itu juga bercakap-cakap, merasa dan mengerti, mereka juga mempunyai keinginan-keinginan untuk menyampaikan kesan-kesan atau perasaan-perasaannya. Sebagai akibat

¹⁹Ibid., hal. 31.

²⁰Ibid., hal. 31.

hidup bersama itu, timbullah sistem komunikasi dan timbullah peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antar manusia dalam kelompok tersebut.

- c. Mereka sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.
- d. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan, oleh karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya.²¹

Ciri-ciri masyarakat di atas tampak selaras dengan definisi masyarakat sebagaimana telah dikemukakan J.L. Gillin dan J.P. Gillin dalam buku Abdulsyani adalah kelompok yang terbesar dan mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan persaan persatuan yang sama. Masyarakat meliputi pengelompokan yang lebih kecil.²²

3. Syarat-syarat Masyarakat

Dalam buku sosiologi karangan Abu Ahmadi, menyatakan bahwa masyarakat harus mempunyai syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Harus ada pengumpulan manusia, dan harus banyak
- b. Telah bertempat tinggal dalam waktu yang lama disuatu daerah tertentu
- c. Adanya aturan-aturan atau undang-undang yang mengatur mereka untuk kepentingan dan tujuan bersama

Berdasarkan ciri dan syarat-syarat masyarakat diatas, maka masyarakat bukan hanya perkumpulan manusia biasa belaka, akan tetapi di antara mereka

²¹ Ibid., hal. 32.

²² Abdulsyani, *Sosiologi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 32.

yang berkumpul itu harus ditandai dengan adanya hubungan atau pertalian satu sama lainnya. Paling tidak setiap individu sebagai anggotanya (masyarakat) mempunyai kesadaran akan keberadaan individu yang lainnya. Hal ini berarti setiap orang mempunyai perhatian terhadap orang lain dalam setiap kegiatannya. Jika kebiasaan itu kemudian menjadi adat, tradisi atau telah melembaga, maka sistem pergaulan hidup di dalamnya dapat dikatakan sebagai pertalian primer yang saling berpengaruh.²³

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁴

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

²³ Abdulsyani, *Sosiologi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 33.

²⁴ Daryanto dan Ismanto Setia Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal, 135.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Karenanya berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan sebagaimana dikatakan Kotler dalam buku Lijan Poltak Sinambela adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam buku Lijan Poltak Sinambela pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁵

Jadi berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat memberikan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2. Paradigma pelayanan publik

Dalam perkembangannya, manajemen pelayanan publik dipengaruhi oleh tiga pandangan yakni manajemen normatif yang menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer, manajemen deskriptif yang menggambarkan apa yang realitanya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya

²⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012) hal. 5.

dan manajemen. Sedangkan pandangan manajemen publik sendiri menggambarkan apa yang senyatanya dilakukan dan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya.²⁶

Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektifitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikontrol secara lebih efisien. Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan fungsi-fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan.²⁷

3. Standar pelayanan dan ukuran keberhasilan pelayanan

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasional yang memungkinkan setiap petugas pelayanan maupun melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku.

Standar-standar pelayanan perlu ditentukan dengan tujuan :

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai sasaran yang telah ditetapkan.

²⁶ Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), Hal. 56

²⁷ Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), Hal. 57

- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia pelayanan.
- c. Memberikan fokus yang jelas.
- d. Memberikan informasi akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. Menjadi alat bagi pengambil keputusan.²⁸

Standar-standar ditetapkan dengan tahap tahap sebagai berikut :

- a. Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan.
- b. Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakeholders.
- c. Menetapkan standar.
- d. Mengembangkan pelaporan kerja.
- e. Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan.
- f. Mengkomunikasikan standar.²⁹

E. SAMSAT

- a. Pengertian Samsat

Kantor bersama samsat adalah layanan satu atap terdiri dari Kepolisian Daerah Aceh, yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi, badan pengelolaan keuangan aceh yang bertugas di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan PT Jasa Raharja (persero) cabang aceh sebagai penyelenggara

²⁸ Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), Hal. 55

²⁹ Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), Hal. 55

pengelolaan atas sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLAJ).

b. Tugas Pokok dan Fungsi Samsat

Tugas pokok memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang pemungutan PKB

Fungsi samsat

- a) Memberikan kepastian tentang kewajiban, hak dan tanggung jawabseluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor bersama samsat
- b) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik di kantor bersama samsat
- c) Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku
- d) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³⁰

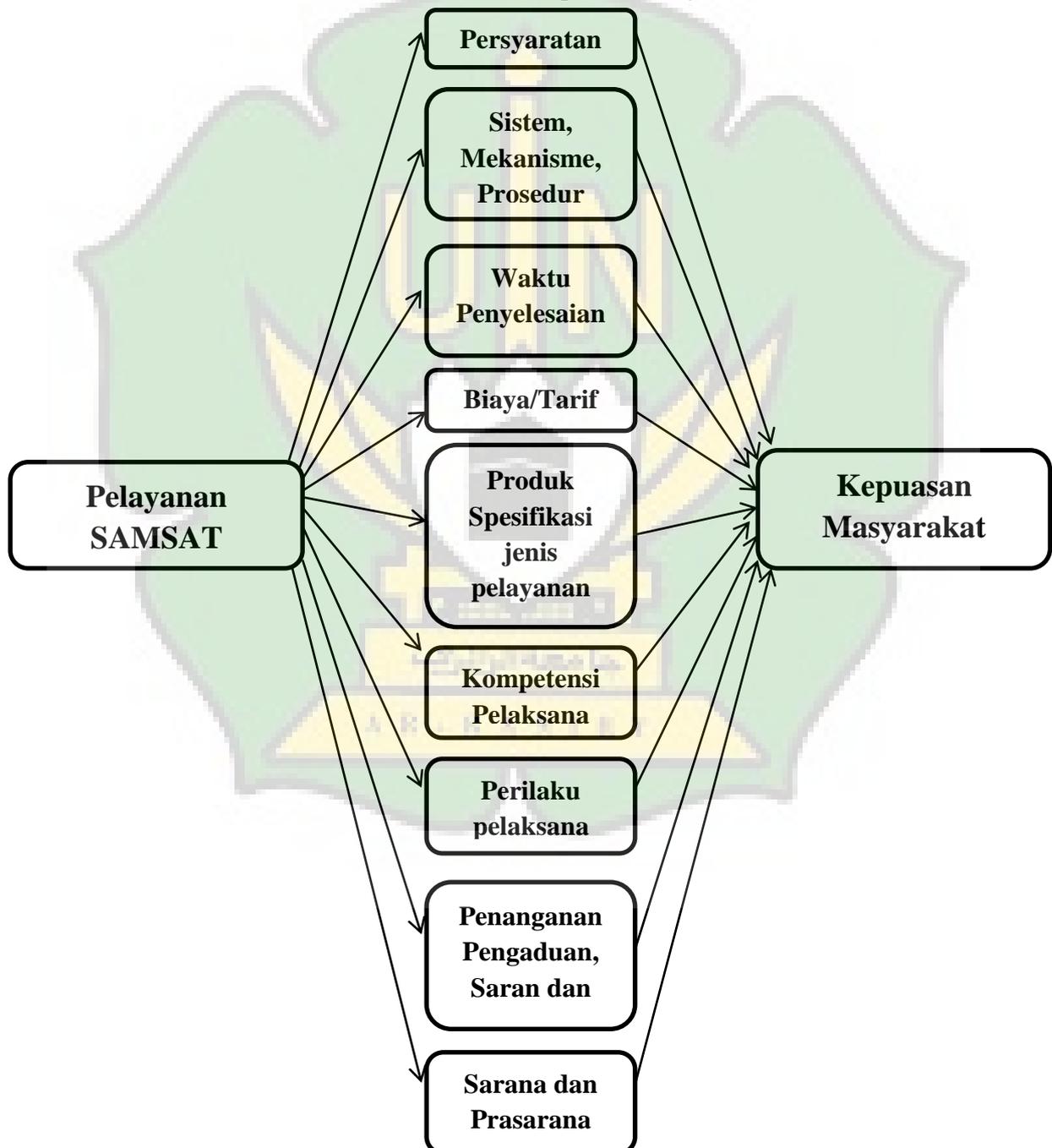
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan alur pemikiran peneliti dalam penelitian dan sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan dari tingkat kepuasan masyarakat pada kantor sistem administrasi satu atap (SAMSAT) pada

³⁰ Sumber Kantor Samsat Wilayah I

bagian pelayanan. Maka dalam penelitian ini dibuat kerangka berpikir. Sehingga dengan adanya kerangka berpikir ini, baik peneliti maupun pembaca mudah memahami dan mengetahui tujuan yang ingin dicapai dalam dari penelitian. Adapun kerangka berpikirnya adalah sebagai berikut:

Indikator/unsur-unsur SKM (survei kepuasan masyarakat) dalam IKM



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Husein Umar Penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.³¹ Dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.³²

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual.³³

³¹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998) hal. 36

³² Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017, Hal. 8-9

³³ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal. 56

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat di Batoh Banda Aceh.

Penelitian ini menggunakan IKM, data yang terkumpul dalam bentuk angka selanjutnya dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan analisis IKM kemudian akan ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat untuk menjelaskan hasil analisis IKM.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan menggunakan sembilan (9) indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat. Lihat Tabel 3.1 tentang Definisi Operasional Variabel berikut ini :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
1.	Pelayanan	<p>Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.</p> <p>Philip Kotler (1994)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Pelayanan 2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan 8. Sarana Dan Prasarana 	1-5	Interval	A1-A9

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Prof. Dr. Sugiyono dalam buku metode penelitian kuantitatif Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal lain yang ingin penulis investigasi. Kelompok populasi merupakan kumpulan semua elemen dalam populasi dimana sampel diambil. Adapun

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 81

Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang mengurus PKB, STNK, TNKB, BPKB, dan BBNKB.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian suatu objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan suatu sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun dapat menjadi keliru, karena tidak dapat mewakili populasi.³⁵

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Sampling Insidental. Menurut Sugiyono Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.³⁷ Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan

³⁵ Papundu Tika, *Metodologi dan Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 85

³⁷ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010) hal.123

data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁸ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Primer

- a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah suatu cara pengamatan yang sistematis dan selektif terhadap suatu interaksi atau fenomena yang sedang terjadi.³⁹ Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan peneliti butuhkan seperti fasilitas, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh samsat di Batoh Banda Aceh.

- b. Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah daftar yang berisikan patokan-patokan atau panduan dalam menelusuri sebuah dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur samsat di Batoh Banda Aceh.

- c. Angket (kuesioner)

Menurut Sugiyono Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010) hal. 137

³⁹ Abuzar Asra dan Puguh Bodro Irawan dan Agus Purwoto, *Metode Penelitian Survei* (Bogor: IN MEDIA, 2016) hal. 105

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁰

Pada penelitian ini angket digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat untuk memberi pernyataan bagaimana mereka bersikap terhadap pelayanan samsat di Batoh Banda Aceh.

2. Data Sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan agar penelitian ini lebih sistematis dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini :

1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian, dapat dilihat tabel 3.2 tentang pedoman Observasi dan Dokumentasi berikut:

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 84

Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No.	Pedoman Observasi dan Dokumentasi	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	Alur pelayanan yang dilakukan oleh samsat di Batoh Banda Aceh
2	Jangka waktu	Jadwal dan lama pelayanan untuk pelanggan oleh samsat di Batoh Banda Aceh
3	Kompetensi pelaksana	Kemampuan yang dimiliki oleh petugas meliputi yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
4	Sarana dan prasana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
5	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok samsat

2. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup dengan bentuk pertanyaan berbentuk positif (*Favorable*). Tiap butir pertanyaan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut kisi-kisi angket untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat di Batoh Banda Aceh, lihat tabel 3.3 Komponen Unsur Yang Ditanya, berikut:

Tabel 3.3 Komponen Unsur Yang Ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No. Butir pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh	Persyaratan pelayanan	1	1	<i>Favorable</i>
	Prosedur pelayanan	2	1	<i>Favorable</i>
	Waktu penyelesaian	3	1	<i>Favorable</i>
	Biaya/tarif	4	1	<i>Favorable</i>
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	5	1	<i>Favorable</i>
	Kompetensi pelaksana	6	1	<i>Favorable</i>
	Prilaku pelaksana	7	1	<i>Favorable</i>
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	8	1	<i>Favorable</i>
	Sarana dan prasarana	9	1	<i>Favorable</i>
	9			

Teknik pengukuran instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR) dengan skala 5 pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan yang Favorabel lihat tabel 3.4 skoring item instrumen sebagai berikut :

Tabel 3.4 Skoring

Pilihan Jawaban	SKOR
	<i>Favorable</i>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

F. Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengukur valid tidaknya angket yang kita gunakan, benar tidaknya data tergantung dari baiknya instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel

1. Uji validitas

Penelitian dengan menggunakan metode angket harus di uji validitas, tujuan untuk ketepatan (valid) instrumen yang digunakan. Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak ingin diukur. Artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi, validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu *Statistical Product and Service Solutions (SPSS 24)*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat yang dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan memiliki memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain yang memberikan hasil yang sama. Jadi reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal subjek yang sama, suatu instrumen dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen dinyatakan tidak reliable. Uji Reliabilitas ini menggunakan alat bantu SPSS 24. Reliabilitas mengandung 3 (tiga) makna, yaitu:

- a. Tidak berubah-ubah (stabilitas)
- b. Konsisten
- c. Dapat diandalkan.⁴¹

G. Teknik pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Teknik analisis data

⁴¹ Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Edisi Ke-2* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 17

dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengolahan data penelitian ditempuh dengan cara:

a. Editing

Setelah angket diisi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan dan hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding merupakan kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pernyataan *Favorable*. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket

c. Tabulasi

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2. Analisis Data

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada "Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat". Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat Terdapat 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 20$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 lihat Tabel 3.5 Nilai Persepsi dan Interval IKM sebagai berikut:

Tabel 3.5 Nilai Persepsi dan Interval IKM

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI PELAYANAN
1	E	1.00 – 1.79	20.00 – 35.99	100.00 – 179.00	STS
2	D	1.80 – 2.59	36.80 – 51.99	180.00 – 259.00	TS
3	C	2.60 – 3.39	52.00 – 67.99	260.00 – 339.00	KS
4	B	3.40 – 4.19	68.00 – 83.99	340.00 – 419.00	S
5	A	4.20 – 5.00	84.00 – 100.00	420.00 – 500.00	SS

Guna mendapat nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan samsat di Batoh Banda Aceh.

G. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Kondisi Geografis

Batoh merupakan salah satu gampong di kecamatan Lueng Bata. Gampong Batoh terletak disebelah barat kecamatan Lueng Bata dengan luas wilayah 133,5 Ha. Adapun batas-batas Gampong Batoh adalah sebagai berikut :

Sebelah utara	: Gampong Blang Cut/Gampong Lampaloh
Sebelah selatan	: Gampong Lamdom/Lamcot
Sebelah barat	: Gampong Peunyerat/Krueng Lueng Paga
Sebelah timur	: Gampong Lueng Bata/Gampong Cut Masjid.

2. Profil Kantor Samsat di Batoh

Kantor bersama samsat adalah layanan satu atap terdiri dari Kepolisian Daerah Aceh, yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi, badan pengelolaan keuangan aceh yang bertugas di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan PT Jasa Raharja (persero) cabang aceh sebagai penyelenggara pengelolaan atas sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLAJ).⁴²

⁴² Profil kantor SAMSAT Wilayah I

a. Tugas Pokok dan Fungsi Samsat

Tugas pokok memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang pemungutan PKB

Fungsi samsat

- e) Memberikan kepastian tentang kewajiban, hak dan tanggung jawab seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor bersama samsat
- f) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik di kantor bersama samsat
- g) Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku
- h) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Visi, Misi dan Motto

Visi : TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SE-ACEH

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat.
2. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan.

3. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, cepat dan transparan berbasis teknologi informasi.
4. Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor.
5. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Motto : PELAYANAN PRIMA ADALAH BUDAYA KERJA KAMI

c. Program standar pelayanan pada kantor bersama samsat meliputi:

1. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru.
2. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor Eks dump pemerintah, TNI/POLRI.
3. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor Eks lelang negara.
4. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD.
5. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional.
6. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor import dalam keadaan utuh (CBU).
7. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan keputusan pengadilan (vonis hakim).
8. Standar pelayanan pengesahan STNK setiap tahun.
9. Standar pelayanan penelitian ulang 5 (lima) tahun.
10. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat atas nama tetap dalam wilayah satu KB samsat.

11. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor atas dasar jual beli dalam satu wilayah KB samsat.
12. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor pindah dari luar provinsi.
13. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor atas dasar jual beli luar wilayah KB samsat.
14. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor atas nama tetap luar wilayah KB samsat.
15. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ubah bentuk/fungsi dan ganti mesin.
16. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna.
17. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor alat besar/berat.
18. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak/hilang.
19. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor TNKB rusak/hilang.
20. Standar pelayanan pendaftaran tukar nama eks lelang kendaraan dinas milik negara.
21. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor hibah/waris.
22. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ganti nama badan hukum/penggabungan perusahaan.

23. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor eks CC/CD dan eks badan internasional.
24. Standar pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor eks taksi.
25. Standar pelayanan permohonan surat keterangan lunas pajak.
26. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat online.
27. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat drive thru.
28. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat keliling.
29. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat payment point.
30. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat jempol.
31. Pengesahan STNK setiap tahun melalui samsat corner.
32. Pendataan dan pendaftaran kendaraan bermotor luar provinsi.
33. Pengesahan STNK setiap tahun secara elektronik.⁴³

B. Jumlah Pengguna Jasa Pada Kantor UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh

Jumlah pengguna jasa keseluruhan pada tahun 2018 dari keseluruhan jenis pelayanan sebanyak 857302 orang. untuk lebih jelas dapat dilihat pada lampiran 9.

C. Deskripsi Data Penelitian

Pengguna jasa pada tahun 2018 sebanyak 857302 orang sebagai perbandingan untuk menentukan besaran sampel yang akan diuji pada tahun 2019 sebanyak 100 orang pengguna jasa secara insidental karena data pengguna jasa pada 2018 bersifat temporer / tidak permanen.

⁴³Kantor SAMSAT Wilayah I

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dari tujuan tersebut. Responden dalam penelitian ini setiap masyarakat yang melakukan pengurusan pada samsat di batoh banda aceh. Adapun jumlah reponden 100 orang, laki-laki terdiri dari 66 orang dan perempuan 34 orang. Adapun pengguna jasa dari jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.1

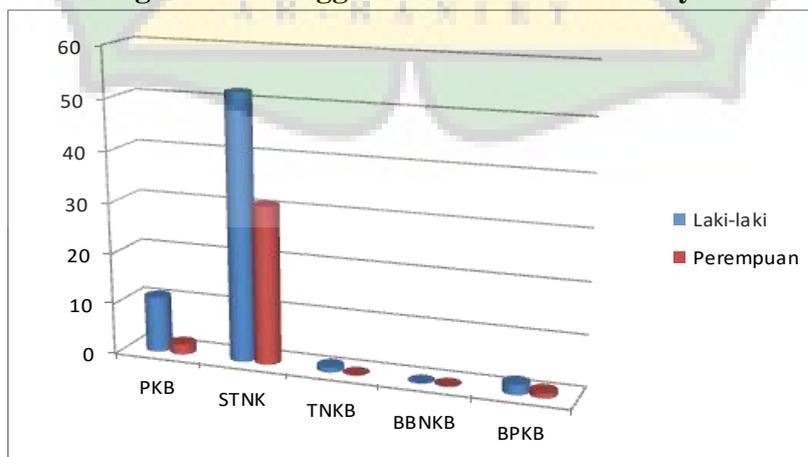
Tabel 4.1 Pengguna Jasa dari Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
PKB	11	2	13
STNK	52	31	83
TNKB	1	0	1
BBNKB	0	0	0
BPKB	2	1	3
Total	66	34	100

Sumber : Angket (kuesioner) diolah.

Adapun Pengguna Jasa dari Jenis Pelayanan dapat dilihat pada diagram 4.1

Diagram 4.1 Pengguna Jasa dari Jenis Pelayanan



Sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

a. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada pada tabel

4.1 berikut ini:

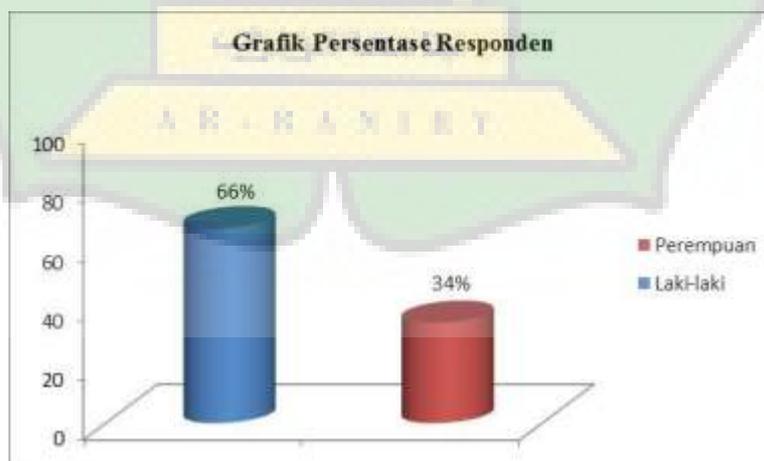
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	66	66,0	66,0	66,0
Valid Perempuan	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki 66 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan 34 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.2 berikut :

Diagram 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Dari diagram 4.2 dapat dilihat jenis kelamin dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu responden yang berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 66%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 34%.

Jadi, berdasarkan tabel 4.2 dan Diagram 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki yang paling dominan.

b. Usia

responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

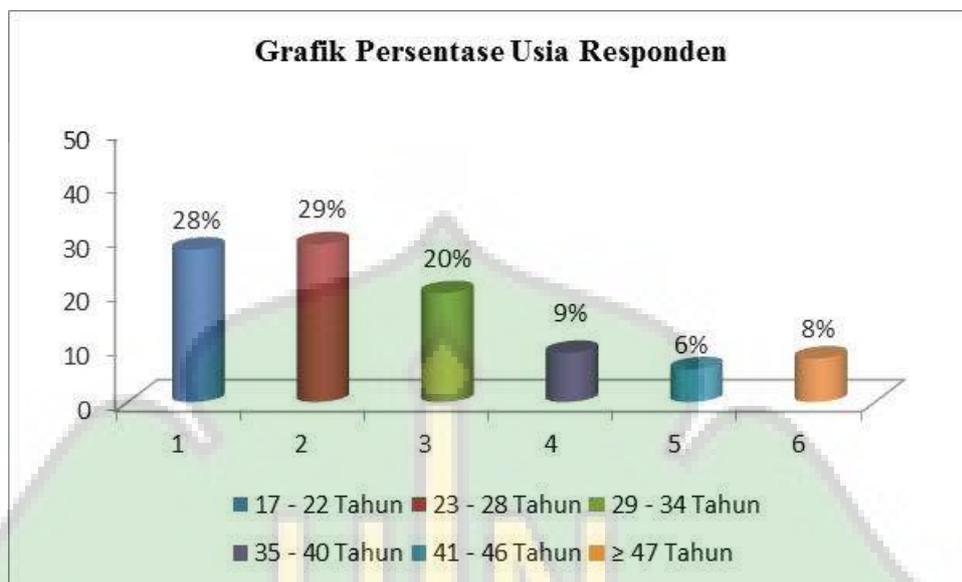
Tabel 4.3 Usia Responden

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17- 22 Tahun	28	28,0	28,0	28,0
23 - 28 Tahun	29	29,0	29,0	57,0
29 - 34 Tahun	20	20,0	20,0	77,0
Valid 35 - 40 Tahun	9	9,0	9,0	86,0
41 - 46 Tahun	6	6,0	6,0	92,0
≥ 47 Tahun	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karakteristik usia responden menunjukkan bahwa responden yang berusia 17 – 22 tahun sebanyak 28 orang, usia 23 – 28 tahun sebanyak 29 orang, usia 29 – 34 tahun sebanyak 20 orang, usia 35 – 40 Tahun sebanyak 9 orang, usia 41 – 46 Tahun sebanyak 6 orang, usia ≥ 47 Tahun sebanyak 8 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.3 berikut ini:

Diagram 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia



Dari diagram 4.3 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 17 – 22 tahun adalah 28%, usia 23 – 28 tahun 29%, usia 29 – 34 tahun 20%, usia 35 – 40 tahun 9%, usia 41 – 46 tahun 6%, usia \geq 47 tahun 8%.

Jadi, dari tabel 4.3 dan diagram 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 23 – 28 tahun adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia 17 – 22 tahun, usia 29 – 34 tahun, usia 35 – 40 tahun, usia \geq 47 tahun, dan usia responden 41 – 46 tahun yang merupakan responden paling sedikit.

c. Status Perkawinan

Responden berdasarkan status perkawinan dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini:

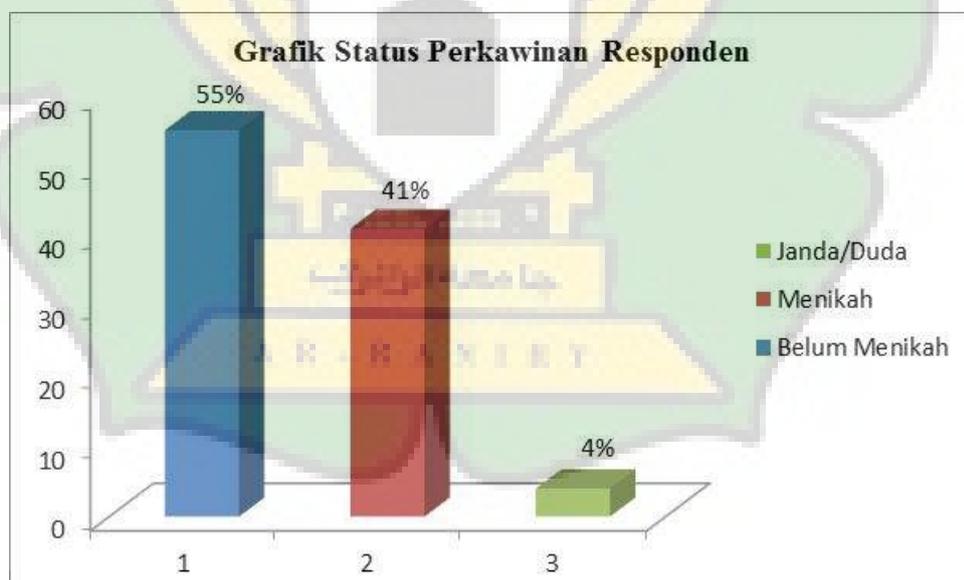
Tabel 4.4 Status Perkawinan Responden

Status Perkawinan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Belum Menikah	55	55,0	55,0	55,0
Menikah	41	41,0	41,0	96,0
Janda/Duda	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa karakteristik status perkawinan responden menunjukkan bahwa responden yang belum menikah berjumlah 55 orang, yang menikah berjumlah 41 orang dan yang janda/duda berjumlah 4 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.4 berikut ini:

Diagram 4.4 Persentase responden berdasarkan status perkawinan



Dari Diagram 4.4 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan, yang belum menikah adalah 55%, menikah 41%, Janda/duda 4%.

Jadi, dari tabel 4.4 dan diagram 4.4 karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat disimpulkan bahwa responden yang belum menikah adalah responden yang paling dominan kemudian responden menikah dan responden janda/duda yang merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

d. Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut ini:

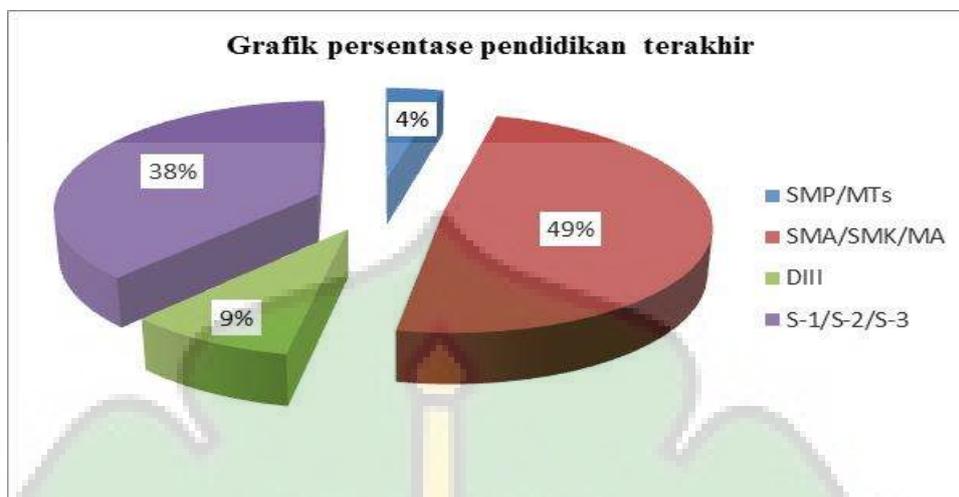
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP/MTs	4	4,0	4,0	4,0
SMA/SMK/MA	49	49,0	49,0	53,0
Valid DIII	9	9,0	9,0	62,0
S-1/S-2/S-3	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa karakteristik pendidikan responden menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 4 orang, SMA/SMK/MA sebanyak 49 orang, DIII sebanyak 9 orang, S1/S2/S3 sebanyak 38 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.5 berikut ini:

Diagram 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Dari diagram 4.5 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu SMP/ MTs 4%, SMA/SMK/MA 49%, DIII 9%, S-1/S-2/S-3 38%.

Jadi, dari tabel 4.5 dan Diagram 4.5 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat disimpulkan bahwa responden yang SMA adalah responden yang paling dominan kemudian diikuti yang pendidikan terakhir S-1/S-2/S-3, pendidikan terakhir DIII, dan pendidikan terakhir SMP yang merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

e. Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut ini:

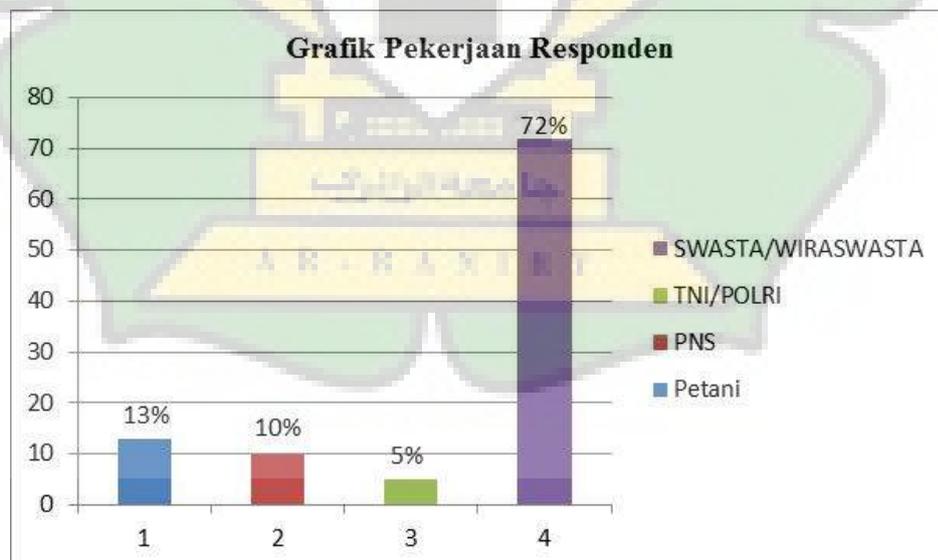
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Petani	13	13,0	13,0	13,0
PNS	10	10,0	10,0	23,0
TNI/POLRI	5	5,0	5,0	28,0
SWASTA/WIRASWASTA	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa karakteristik pekerjaan responden menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya petani sebanyak 13 orang, PNS sebanyak 10 orang, TNI/POLRI sebanyak 5 orang, SWASTA/WIRASWASTA sebanyak 72 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.6 berikut ini:

Diagram 4.6 persentase responden berdasarkan pekerjaan



Dari diagram 4.6 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pekerjaan yaitu petani sebanyak 13%, PNS 10%, TNI/POLRI 5%, SWASTA/WIRASWASTA 72%.

Jadi dari tabel 4.6 dan diagram 4.6 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dapat disimpulkan bahwa responden yang pekerjaannya swasta/wiraswasta adalah responden yang paling dominan kemudian diikuti responden yang pekerjaannya petani, PNS, dan TNI/POLRI merupakan responden yang paling sedikit.

f. Pendapatan perbulan

Responden berdasarkan pendapatan per bulan dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Pendapatan Perbulan Responden

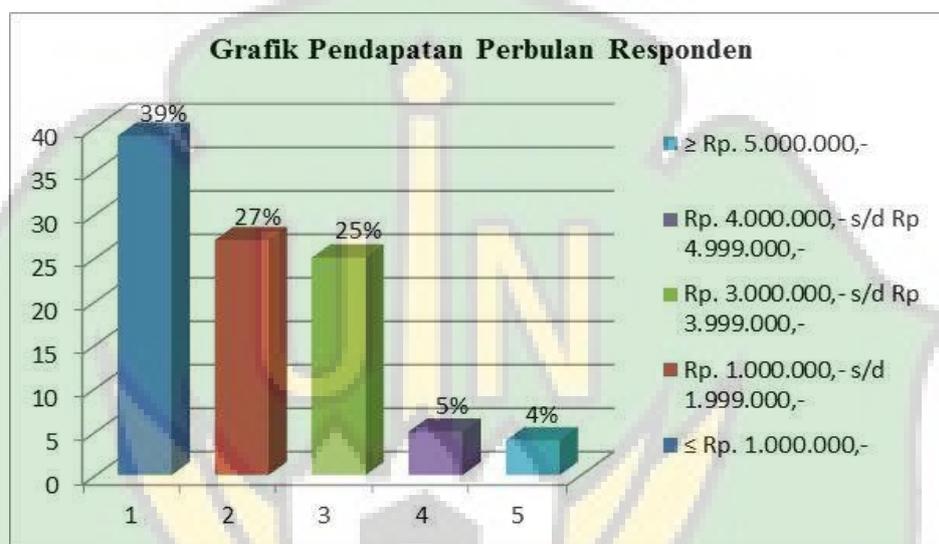
Pendapatan per bulan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤Rp. 1.000.000,-	39	39,0	39,0	39,0
Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,-	27	27,0	27,0	66,0
Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 3.999.000,-	25	25,0	25,0	91,0
Rp. 4.000.000,- s/d 4.999.000,-	5	5,0	5,0	96,0
≥ Rp. 5.000.000,-	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa karakteristik pendapatan perbulan responden menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan per bulan ≤Rp. 1.000.000,- sebanyak 39 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,- sebanyak 27 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp. 3.000.000,- s/d Rp.

3.999.000,- sebanyak 25 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp. 4.000.000,- s/d 4.999.000,- sebanyak 5 orang dan responden dengan pendapatan perbulan \geq Rp. 5.000.000,- sebanyak 4 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Diagram 4.7 berikut ini:

Diagram 4.7 persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan



Dari diagram 4.7 dapat dilihat tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan, yaitu \leq Rp. 1.000.000,- sebanyak 39%, Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,- sebanyak 27%, Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 3.999.000,- sebanyak 25%, Rp. 4.000.000,- s/d Rp. 4.999.000,- sebanyak 5%, \geq Rp. 5.000.000,- sebanyak 4%.

Jadi, dari tabel 4.6 dan Diagram 4.7 karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan, dapat disimpulkan bahwa responden yang pendapatan perbulannya \leq Rp. 1.000.000,- adalah pendapatan yang paling dominan kemudian diikuti responden yang pendapatan perbulannya Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,-, Rp. 3.000.000,- s/d Rp.

3.999.000,- , Rp 4.000.000,- s/d Rp. 4.999.000,- , dan \geq Rp. 5.000.000,- yang merupakan responden yang pendapatan perbulannya paling sedikit dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh, mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS 24).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2 = 98$) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,1966 dibulatkan menjadi 0,197. Untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation	r tabel (taraf signifikansi 5%)	Ket
Pelayanan	U1	0,560	0,165	valid
	U2	0,658		valid
	U3	0,747		valid
	U4	0,550		valid
	U5	0,560		valid
	U6	0,500		valid
	U7	0,638		valid
	U8	0,540		valid
	U9	0,528		valid

Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Dari tabel 4.8 hasil uji validitas yang diolah menggunakan spss versi 24 di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien validitas atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas setiap item pertanyaan bahwa dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dan penelitian dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *Alpha* (α) lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai *Alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan	9 Item Pertanyaan	0,762	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 24

Dari tabel 4.9 hasil uji reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 24 diatas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha < 0,60 = (\alpha \text{ pelayanan} = 0,762) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

E. Analisis dan Pembahasan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh

1. Analisis dan pembahasan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh.

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan pada tabel 4.9 berikut:

- a. Perhitungan Nilai Skor Pelayanan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	412
2	Prosedur Pelayanan	414
3	Waktu Penyelesaian	400
4	Biaya/Tarif	408
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	416
6	Kompetensi	420
7	Perilaku Pelaksana	421
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	407
9	Sarana dan Prasarana	413

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

- b. Perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	$\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	412 : 100	4,12
2	Prosedur Pelayanan	414 : 100	4,14
3	Waktu Penyelesaian	400 : 100	4
4	Biaya/Tarif	408 : 100	4,08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	416 : 100	4,16
6	Kompetensi	420 : 100	4,2
7	Perilaku Pelaksana	421 : 100	4,21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	407 : 100	4,07
9	Sarana dan Prasarana	413 : 100	4,13

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

- c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan dari 9 unsur yang dinilai:

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur $\times 0,11$	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	$4,12 \times 0,11$	0,453
2	Prosedur Pelayanan	$4,14 \times 0,11$	0,455
3	Waktu Penyelesaian	$4 \times 0,11$	0,440
4	Biaya/Tarif	$4,08 \times 0,11$	0,449
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	$4,16 \times 0,11$	0,458
6	Kompetensi	$4,2 \times 0,11$	0,462
7	Perilaku Pelaksana	$4,21 \times 0,11$	0,463
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	$4,07 \times 0,11$	0,448
9	Sarana dan Prasarana	$4,13 \times 0,11$	0,454
Σ NRR Tertimbang			4,082

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

- d. Perhitungan nilai indeks

Menghitung nilai indeks kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya sebagai berikut.

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRR Per Unsur} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Samsat disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi dan bobot Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Samsat
4,12	82,4	B	Setuju
4,14	82,8	B	Setuju
4	80	B	Setuju
4,08	81,6	B	Setuju
4,16	83,2	B	Setuju
4,2	84	A	Sangat Setuju
4,21	84,2	A	Sangat Setuju
4,07	81,4	B	Setuju
4,13	82,6	B	Setuju

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

Berdasarkan tabel 4.12 nilai interval, konversi dan bobot pelayanan diatas, maka pelayanan pada samsat di batoh banda aceh memperoleh nilai konversi (82,4), (82,8), (80), (81,6), (83,2), (84), (84,2), (81,4), (82,6). Maka nilai bobot (B), (B), (B), (B), (B), (A), (A), (B), (B). Dengan kategori (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Setuju), (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh. Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No. 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 412

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{412}{100} = 4,12$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,12 \times 20 = 82,4$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 82,4 dengan kategori “Setuju”.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan terdapat pada butir No. 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 414

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{414}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,14 \times 20 = 82,8$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai 82,8 dengan kategori “Setuju”.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian terdapat pada butir No.3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 400

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{400}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4 \times 20 = 80$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 80 dengan kategori “Setuju”.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif terdapat pada butir No.4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 408

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{408}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,08 \times 20 = 81,6$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 81,6 dengan kategori “Setuju”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No.5, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 416

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{416}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,16 \times 20 = 83,2$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 83,2 dengan kategori “Setuju”.

f. Kompetensi

Kompetensi terdapat pada butir No.6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

$$\text{Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan} = 420$$

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{420}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,2 \times 20 = 84$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur

kompetensi mendapatkan nilai 84 dengan kategori “Sangat Setuju”.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana terdapat pada butir No.7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 421

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{421}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,21 \times 20 = 84,2$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 84,2 dengan kategori “Sangat Setuju”.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penangan Pengaduan, Saran Dan Masukan terdapat pada butir No.8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 407

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{407}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,07 \times 20 = 81,4$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 81,4 dengan kategori “Setuju”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No.9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor samsat

$$\text{Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan} = 413$$

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{413}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,13 \times 20 = 82,6$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada samsat pada unsur sarana

dan prasarana mendapatkan nilai 82,6 dengan kategori “Setuju”.

F. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat berdasarkan indikator pelayanan Samsat adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,082 \times 20 = 81,64$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,21 dengan nilai konversi 84,2 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik), sedangkan nilai terendah adalah 4 dengan nilai konversi 80 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

a. Persyaratan Pelayanan Samsat

Persyaratan Pelayanan Samsat dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,12 dengan nilai konversi IKM 82,4.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan Samsat, tetapi masih terdapat

masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Samsat dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan pada kantor Samsat.

b. Prosedur Pelayanan Samsat

Prosedur Pelayanan Samsat dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,14 dengan nilai konversi IKM 82,8.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan prosedur pelayanan pada samsat, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan kurang sesuai dengan maklumat pelayanan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan samsat dalam melayani masyarakat.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian Samsat dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4 dengan nilai konversi IKM 80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan samsat pada waktu penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap waktu penyelesaian

kurang sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian dalam melayani masyarakat.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif yang ditetapkan samsat dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,08 dengan nilai konversi IKM 81,6

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan samsat pada biaya/tarif yang ditetapkan, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap biaya/tarif kurang sesuai dengan biaya/tarif yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Samsat dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,16 dengan nilai konversi IKM 83,2

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan samsat pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai dengan produk spesifikasi

jenis pelayanan yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan samsat dalam melayani masyarakat.

f. Kompetensi

Kompetensi samsat dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,2 dengan nilai konversi IKM 84.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan samsat pada kompetensi/kemampuan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap kompetensi kurang sesuai dengan kompetensi yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana samsat dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,21 dengan nilai konversi IKM 84,2

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku pelaksana samsat, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap perilaku pelaksana kurang sesuai dengan perilaku pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada kantor samsat dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,07 dengan nilai konversi IKM 81,4

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada kantor samsat, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana pada kantor samsat dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,13 dengan nilai konversi IKM 82,6

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Sarana dan Prasarana pada kantor samsat, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Sarana dan Prasarana kurang sesuai dengan Sarana dan Prasarana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

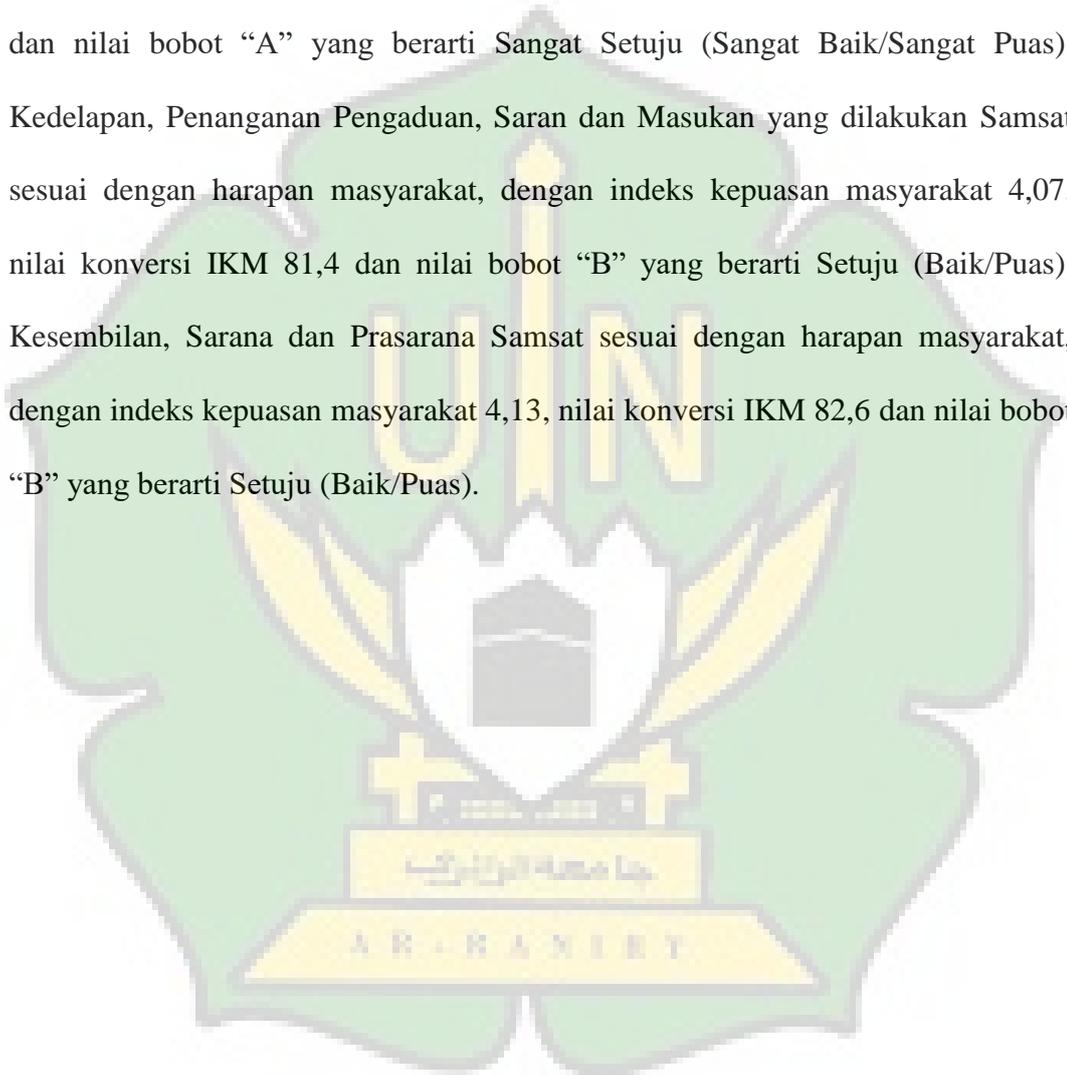
G. Rekapitulasi hasil Analisis IKM

Table 4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

No.	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Pelayanan Samsat	
1	3.40 – 4.19	4,12	68.00 – 4.99	82,4	B	Setuju	Baik
2	3.40 – 4.19	4,14	68.00 – 4.99	82,8	B	Setuju	Baik
3	3.40 – 4.19	4	68.00 – 4.99	80	B	Setuju	Baik
4	3.40 – 4.19	4,08	68.00 – 4.99	81,6	B	Setuju	Baik
5	3.40 – 4.19	4,16	68.00 – 4.99	83,2	B	Setuju	Baik
6	4.20 – 5.00	4,2	84.00 – 100.00	84	A	Sangat Setuju	Sangat Baik
7	4.20 – 5.00	4,21	84.00 – 100.00	84,2	A	Sangat Setuju	Sangat Baik
8	3.40 – 4.19	4,07	68.00 – 4.99	81,4	B	Setuju	Baik
9	3.40 – 4.19	4,13	68.00 – 4.99	82,6	B	Setuju	Baik

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa pertama, Persyaratan Pelayanan Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,12, nilai konversi IKM 82,4 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kedua, Prosedur Pelayanan Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,14, nilai konversi IKM 82,8 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Ketiga, Waktu Penyelesaian Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4 nilai konversi IKM 80 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keempat, Biaya/Tarif Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,08, nilai konversi IKM 81,6 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,16, nilai konversi IKM 83,2 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keenam, Kompetensi Samsat

sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,2, nilai konversi IKM 84 dan nilai bobot “A” yang berarti Sangat Setuju (Sangat Baik/Sangat Puas). Ketujuh, Perilaku Pelaksana Samsat sangat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,21, nilai konversi 84,2 dan nilai bobot “A” yang berarti Sangat Setuju (Sangat Baik/Sangat Puas). Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilakukan Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,07, nilai konversi IKM 81,4 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kesembilan, Sarana dan Prasarana Samsat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,13, nilai konversi IKM 82,6 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

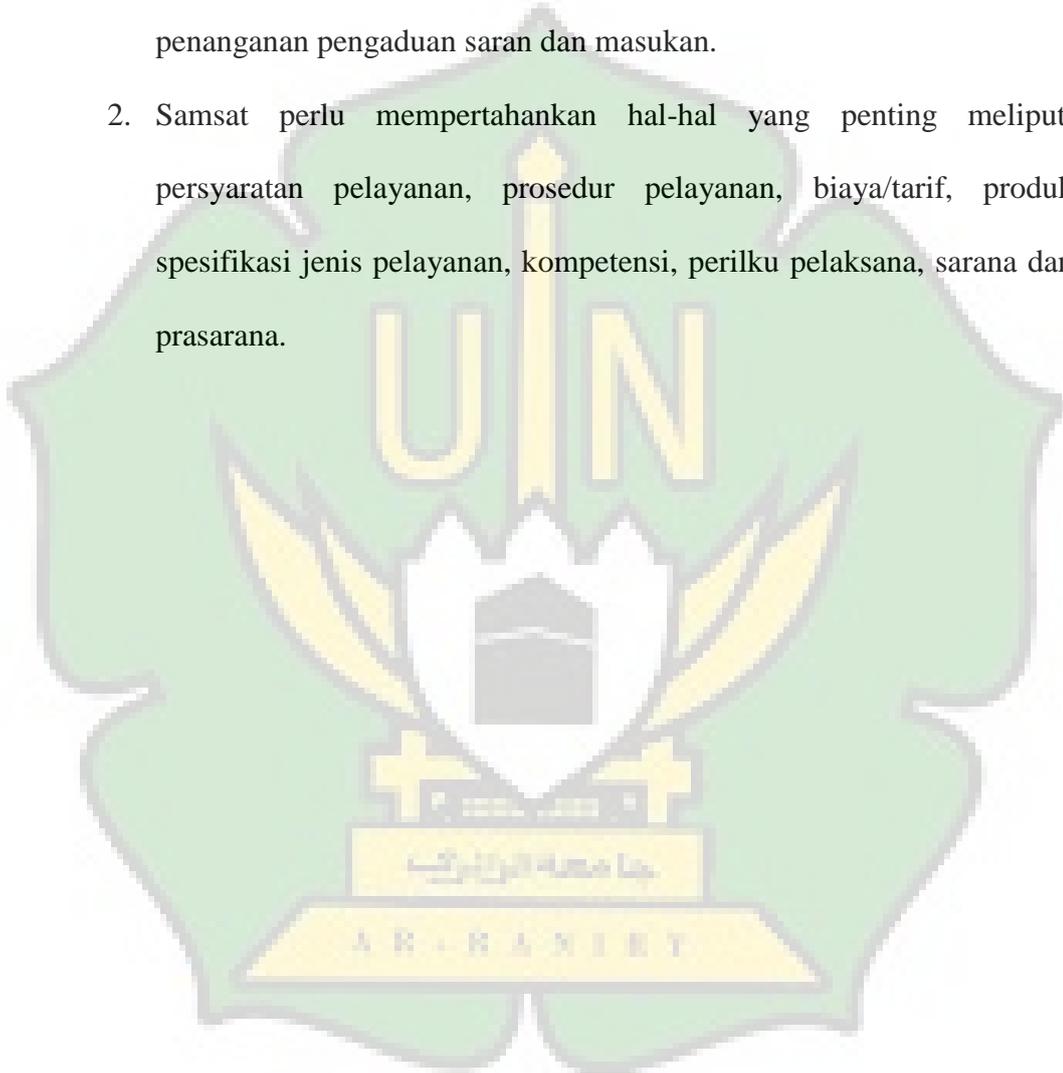
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh, sesuai dengan pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, pelayanan pada kantor Samsat di Batoh Banda Aceh telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang \times 20 (Nilai Konversi IKM = $4,082 \times 20 = 81,64$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik/Puas”

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana = 4,21 dengan nilai konversi 84,2 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik/Sangat Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 4 dengan nilai konversi 80 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut :

1. Samsat perlu meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan.
2. Samsat perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.



DAFTAR PUSTAKA

Abdulsyani. *Sosiologi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.

Asra Abuzar., Irawan Puguh Bodro Irawan., dan Purwoto Agus Purwoto. *Metode Penelitian Survei*. Bogor: IN MEDIA, 2016.

Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.

Bungin M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2010.

Daryanto., dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Idrus Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga, 2009.

Kasiram Moh. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Press, 2007.

KBBI, Pengertian Kepuasan

Moh Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

M. Suparmoko. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2002.

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

_____. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Edisi Ke-2*. Jakarta: bumi aksara, 2014.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Prasetyo Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta:
PT Raja Prasindo Prasada, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:
ALFABETA, 2010.

Santoso S. *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*. Jakarta: Alex Media
Komputindo Gramedia, 2000.

Suharso Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi
dan Praktis*. Jakarta: Indeks, 2009.

Sinambela Lijan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi
Aksara, 2011.

Tika Papundu. *Metodologi dan Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006

Umar Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja
Grafindo Persada, 1998.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.4695/Un.08/FDK/Kp.00.4/12/2019
Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2019, Tanggal 5 Desember 2018.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Sakdiah, S.Ag, M.Ag. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Iin Surya
NIM/Jurusan : 150403073/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor SAMSAT di Batoh, Banda Aceh
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 6 Desember 2019 M
09 Rabi'ul Akhir 1441 H

Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
 3. Pembimbing Skripsi;
 4. Mahasiswa yang bersangkutan;
 5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 6 Desember 2020 M



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B.5730/Un.08/FDK.I/PP.00.9/12/2018

Banda Aceh, 10 Desember 2018

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, 1. Kepala Kantor UPTD Samsat Batoh Kota Banda Aceh

2. Responden

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Iin Surya / 150403073**
Semester/Jurusan : VII / Manajemen Dakwah (MD)
Alamat sekarang : Desa Rukoh Lr. Banna Banda Aceh

saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "*Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh*".

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam

Wakil Dekan,
Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,





PEMERINTAH ACEH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH
UPTD WILAYAH I

Jl. Mr. T. Muhammad Hasan Desa Lamcot Banda Aceh

Nomor : 973/ /UPTD-I/2019
Lampiran :-
Perihal : **Izin Penelitian Ilmiah**
Mahasiswa

Banda Aceh, 03 Desember 2019

Yang Terhormat,
Pimpinan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di -

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sesuai dengan surat Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 10 Desember 2018 perihal permohonan Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dari kami Kepala Kantor UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh menerangkan bahwa:

Nama : IIN SURYA

NIM : 150403073

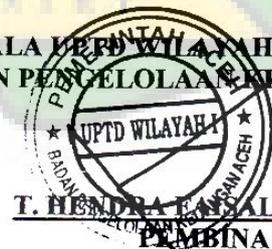
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH

**Judul Skripsi : "TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA KANTOR SAMSAT DI BATOH BANDA ACEH"**

Bahwa yang namanya tersebut diatas telah melakukan penelitian pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh, dari tanggal 5 Agustus sampai dengan 6 Agustus 2019.

Demikian Surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

KEPALA KANTOR WILAYAH I BANDA ACEH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH, *4/2*



T. HENDRA RAMSAL, SE, M.Si

PEMBINA

Nip. 19770707 200312 1 001

Lampiran 4 : Hasil Pengolahan Data Dengan Spss Versi 24

Statistics

Jenis_Kelamin

N	Valid	100
	Missing	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	66	66,0	66,0	66,0
	Perempuan	34	34,0	34,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Statistics

Usia

N	Valid	100
	Missing	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17- 22 Tahun	28	28,0	28,0	28,0
	23 - 28 Tahun	29	29,0	29,0	57,0
	29 - 34 Tahun	20	20,0	20,0	77,0
	35 - 40 Tahun	9	9,0	9,0	86,0
	41 - 46 Tahun	6	6,0	6,0	92,0
	≥ 47 Tahun	8	8,0	8,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Statistics

Status_Perkawinan

N	Valid	100
	Missing	0

Status_Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	55	55,0	55,0	55,0
	Menikah	41	41,0	41,0	96,0
	Janda/Duda	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

Pendidikan_Terakhir

N	Valid	100
	Missing	0

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTs	4	4,0	4,0	4,0
	SMA/SMK/MA	49	49,0	49,0	53,0
	DIII	9	9,0	9,0	62,0
	S-1/S-2/S-3	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	13	13,0	13,0	13,0
	PNS	10	10,0	10,0	23,0
	TNI/POLRI	5	5,0	5,0	28,0
	SWASTAWIRASWASTA	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

Pendapatan_PerBulan

N	Valid	100
	Missing	0

Pendapatan_PerBulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤Rp. 1.000.000,-	39	39,0	39,0	39,0
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,-	27	27,0	27,0	66,0
	Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 3.999.000,-	25	25,0	25,0	91,0
	Rp. 4.000.000,- s/d 4.999.000,-	5	5,0	5,0	96,0
	≥ Rp. 5.000.000,-	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	,581**	,339**	,001	,210*	,211*	,463**	,282**	-,014	,560**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,991	,036	,035	,000	,004	,891	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,581**	1	,565**	,161	,137	,272**	,425**	,026	,251*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,109	,174	,006	,000	,796	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,339**	,565**	1	,359**	,303**	,383**	,239*	,246*	,415**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,002	,000	,017	,014	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,001	,161	,359**	1	,496**	,038	,111	,197*	,468**	,550**
	Sig. (2-tailed)	,991	,109	,000		,000	,704	,271	,050	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,210*	,137	,303**	,496**	1	,229*	,273**	,386**	,076	,560**
	Sig. (2-tailed)	,036	,174	,002	,000		,022	,006	,000	,450	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	,211*	,272**	,383**	,038	,229*	1	,257**	,379**	-,015	,500**
	Sig. (2-tailed)	,035	,006	,000	,704	,022		,010	,000	,886	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_7	Pearson Correlation	,463**	,425**	,239*	,111	,273**	,257**	1	,381**	,278**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,017	,271	,006	,010		,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	,282**	,026	,246*	,197*	,386**	,379**	,381**	1	,095	,540**
	Sig. (2-tailed)	,004	,796	,014	,050	,000	,000	,000		,345	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_9	Pearson Correlation	-,014	,251*	,415**	,468**	,076	-,015	,278**	,095	1	,528**
	Sig. (2-tailed)	,891	,012	,000	,000	,450	,886	,005	,345		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	,560**	,658**	,747**	,550**	,560**	,500**	,638**	,540**	,528**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	32,99	9,141	,428	,742
Item_2	32,97	8,433	,518	,727
Item_3	33,11	7,937	,628	,707
Item_4	33,03	8,959	,390	,748
Item_5	32,95	9,220	,435	,742
Item_6	32,91	9,335	,354	,752
Item_7	32,90	8,697	,508	,730
Item_8	33,04	9,130	,395	,747
Item_9	32,98	8,868	,339	,760

Lampiran 5 Jawaban Responden

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	Jumlah A
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
2	5	4	4	1	5	5	4	5	1	34
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	5	3	4	4	5	5	5	39
16	4	5	5	5	5	4	5	4	5	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	5	5	5	5	5	3	40
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
22	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
23	5	4	4	4	4	4	4	5	3	37
24	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
29	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
30	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	3	4	4	4	4	3	5	35
33	4	4	3	4	4	4	4	3	5	35

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
41	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
42	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	5	5	4	4	4	4	4	3	4	37
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
47	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	1	1	4	5	5	5	1	4	4	30
51	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
52	5	4	4	5	5	5	4	5	4	41
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
55	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
56	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
57	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	5	4	5	5	4	4	4	4	39
60	4	4	5	4	4	4	4	3	5	37
61	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	3	4	3	3	2	4	3	3	4	29
64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
65	4	5	4	5	5	4	5	3	4	39
66	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
67	4	4	2	1	4	4	4	2	2	27
68	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
69	4	4	3	4	4	4	5	4	4	36
70	4	4	4	4	5	4	5	4	3	37
71	4	4	4	4	3	3	4	4	5	35

72	4	5	4	4	4	4	5	4	5	39
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
74	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
76	4	5	5	4	4	4	5	4	5	40
77	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
80	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
83	4	3	1	3	3	5	4	5	1	29
84	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32
85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
86	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
87	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
88	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
89	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
91	4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
92	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
93	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
98	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
99	4	1	1	4	4	1	4	4	4	27
100	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
Σ	412	414	400	408	416	420	421	407	413	3711
Rata-rata	4.12	4.14	4	4.08	4.16	4.2	4.21	4.07	4.13	37.11

Lampiran 6 : R Tabel

degrees of freedom (df=N-2)	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI SATU ARAH			
	0.025	0.05	0.075	0.1
	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI DUA ARAH			
	0.05	0.1	0.15	0.2
1	0.99692	0.98769	0.97237	0.95106
2	0.95000	0.90000	0.85000	0.80000
3	0.87834	0.80538	0.74326	0.68705
4	0.81140	0.72930	0.66445	0.60840
5	0.75449	0.66944	0.60507	0.55086
6	0.70673	0.62149	0.55872	0.50673
7	0.66638	0.58221	0.52139	0.47159
8	0.63190	0.54936	0.49055	0.44280
9	0.60207	0.52140	0.46454	0.41866
10	0.57598	0.49726	0.44224	0.39806
11	0.55294	0.47616	0.42284	0.38022
12	0.53241	0.45750	0.40578	0.36456
13	0.51398	0.44086	0.39061	0.35069
14	0.49731	0.42590	0.37702	0.33828
15	0.48215	0.41236	0.36476	0.32710
16	0.46828	0.40003	0.35361	0.31696
17	0.45553	0.38873	0.34342	0.30770
18	0.44376	0.37834	0.33407	0.29921
19	0.43286	0.36874	0.32543	0.29138
20	0.42271	0.35983	0.31743	0.28414
21	0.41325	0.35153	0.31000	0.27741
22	0.40439	0.34378	0.30306	0.27114
23	0.39607	0.33652	0.29657	0.26527
24	0.38824	0.32970	0.29047	0.25977
25	0.38086	0.32328	0.28474	0.25459
26	0.37389	0.31722	0.27933	0.24972
27	0.36728	0.31149	0.27422	0.24511
28	0.36101	0.30606	0.26938	0.24075
29	0.35505	0.30090	0.26479	0.23661
30	0.34937	0.29599	0.26042	0.23268
31	0.34396	0.29132	0.25626	0.22894
32	0.33879	0.28686	0.25230	0.22537
33	0.33384	0.28259	0.24851	0.22197

34	0.32911	0.27852	0.24489	0.21871
35	0.32457	0.27461	0.24143	0.21560
36	0.32022	0.27086	0.23810	0.21261
37	0.31603	0.26727	0.23491	0.20975
38	0.31201	0.26381	0.23185	0.20699
39	0.30813	0.26048	0.22890	0.20434
40	0.30440	0.25728	0.22606	0.20180
41	0.30079	0.25419	0.22332	0.19934
42	0.29732	0.25121	0.22068	0.19697
43	0.29396	0.24833	0.21814	0.19469
44	0.29071	0.24555	0.21568	0.19248
45	0.28756	0.24286	0.21330	0.19034
46	0.28452	0.24026	0.21099	0.18828
47	0.28157	0.23773	0.20876	0.18628
48	0.27871	0.23529	0.20660	0.18434
49	0.27594	0.23292	0.20451	0.18247
50	0.27324	0.23062	0.20247	0.18064
51	0.27063	0.22839	0.20050	0.17888
52	0.26809	0.22622	0.19859	0.17716
53	0.26561	0.22411	0.19672	0.17549
54	0.26321	0.22206	0.19491	0.17387
55	0.26087	0.22006	0.19315	0.17229
56	0.25859	0.21812	0.19143	0.17075
57	0.25637	0.21623	0.18976	0.16926
58	0.25420	0.21438	0.18814	0.16780
59	0.25209	0.21258	0.18655	0.16638
60	0.25003	0.21083	0.18500	0.16500
61	0.24803	0.20912	0.18349	0.16365
62	0.24606	0.20745	0.18202	0.16233
63	0.24415	0.20582	0.18058	0.16104
64	0.24228	0.20423	0.17918	0.15979
65	0.24045	0.20267	0.17781	0.15856
66	0.23866	0.20115	0.17647	0.15736
67	0.23691	0.19967	0.17516	0.15619
68	0.23520	0.19821	0.17387	0.15504
69	0.23352	0.19679	0.17262	0.15392
70	0.23188	0.19539	0.17139	0.15282
71	0.23028	0.19403	0.17019	0.15174
72	0.22871	0.19269	0.16901	0.15069

73	0.22716	0.19139	0.16786	0.14966
74	0.22565	0.19010	0.16673	0.14865
75	0.22417	0.18885	0.16562	0.14766
76	0.22272	0.18761	0.16454	0.14669
77	0.22130	0.18641	0.16347	0.14574
78	0.21990	0.18522	0.16243	0.14480
79	0.21853	0.18406	0.16141	0.14389
80	0.21718	0.18292	0.16040	0.14299
81	0.21586	0.18180	0.15941	0.14211
82	0.21457	0.18070	0.15845	0.14124
83	0.21329	0.17961	0.15749	0.14039
84	0.21204	0.17855	0.15656	0.13956
85	0.21081	0.17751	0.15564	0.13874
86	0.20960	0.17649	0.15474	0.13793
87	0.20841	0.17548	0.15385	0.13714
88	0.20725	0.17449	0.15298	0.13636
89	0.20610	0.17352	0.15213	0.13560
90	0.20497	0.17256	0.15128	0.13484
91	0.20386	0.17162	0.15046	0.13410
92	0.20276	0.17069	0.14964	0.13338
93	0.20169	0.16978	0.14884	0.13266
94	0.20063	0.16888	0.14805	0.13195
95	0.19958	0.16800	0.14727	0.13126
96	0.19856	0.16713	0.14651	0.13058
97	0.19755	0.16627	0.14576	0.12990
98	0.19655	0.16543	0.14501	0.12924
99	0.19557	0.16460	0.14428	0.12859
100	0.19460	0.16378	0.14356	0.12795
101	0.19365	0.16298	0.14286	0.12731
102	0.19271	0.16218	0.14216	0.12669
103	0.19179	0.16140	0.14147	0.12608
104	0.19088	0.16063	0.14079	0.12547
105	0.18998	0.15987	0.14012	0.12487
106	0.18909	0.15912	0.13946	0.12428
107	0.18822	0.15838	0.13881	0.12370
108	0.18736	0.15765	0.13817	0.12313
109	0.18651	0.15693	0.13754	0.12257
110	0.18567	0.15622	0.13692	0.12201
111	0.18484	0.15552	0.13630	0.12146

112	0.18402	0.15483	0.13570	0.12092
113	0.18322	0.15415	0.13510	0.12039
114	0.18242	0.15348	0.13451	0.11986
115	0.18164	0.15281	0.13392	0.11934
116	0.18086	0.15216	0.13335	0.11882
117	0.18010	0.15151	0.13278	0.11832
118	0.17934	0.15087	0.13222	0.11781
119	0.17860	0.15024	0.13166	0.11732
120	0.17786	0.14962	0.13112	0.11683
121	0.17713	0.14900	0.13057	0.11635
122	0.17641	0.14840	0.13004	0.11587
123	0.17570	0.14780	0.12951	0.11540
124	0.17500	0.14720	0.12899	0.11494
125	0.17431	0.14662	0.12848	0.11448
126	0.17362	0.14604	0.12797	0.11402
127	0.17295	0.14547	0.12747	0.11357
128	0.17228	0.14490	0.12697	0.11313
129	0.17161	0.14434	0.12648	0.11269
130	0.17096	0.14379	0.12599	0.11226
131	0.17031	0.14324	0.12551	0.11183
132	0.16967	0.14270	0.12504	0.11141
133	0.16904	0.14217	0.12457	0.11099
134	0.16842	0.14164	0.12411	0.11058
135	0.16780	0.14112	0.12365	0.11017
136	0.16719	0.14060	0.12319	0.10976
137	0.16658	0.14009	0.12275	0.10936
138	0.16598	0.13959	0.12230	0.10896
139	0.16539	0.13909	0.12186	0.10857
140	0.16481	0.13859	0.12143	0.10819
141	0.16423	0.13810	0.12100	0.10780
142	0.16365	0.13762	0.12057	0.10742
143	0.16309	0.13714	0.12015	0.10705
144	0.16252	0.13666	0.11974	0.10668
145	0.16197	0.13620	0.11932	0.10631
146	0.16142	0.13573	0.11892	0.10594
147	0.16087	0.13527	0.11851	0.10558
148	0.16033	0.13482	0.11811	0.10523
149	0.15980	0.13437	0.11772	0.10487
150	0.15927	0.13392	0.11733	0.10453



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.708, 2017

KEMENPAN-RB. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 2

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 5

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 6

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

Pasal 7

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 8

- (1) Pada saat peraturan menteri ini berlaku, unit penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik,

Pelayanan Publik.

- (2) Apabila penyusunan survei kepuasan masyarakat telah selesai dilaksanakan sebelum Peraturan Menteri ini berlaku maka hasilnya tetap berlaku.

Pasal 9

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 616), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Mei 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 16 Mei 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK.

PEDOMAN
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang 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.

B. Tujuan

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

C. 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.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif *)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

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

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap

hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan

metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

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

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

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik

yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman



mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir **(Lampiran I)** pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1. Pengolahan dengan komputer
 Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- 2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit

pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

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

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx \ 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $X \times 25 = y$
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN
HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.
Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 - a. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
 - b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya

dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNGJAWAB

BAB VIII PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ASMAN ABNUR

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

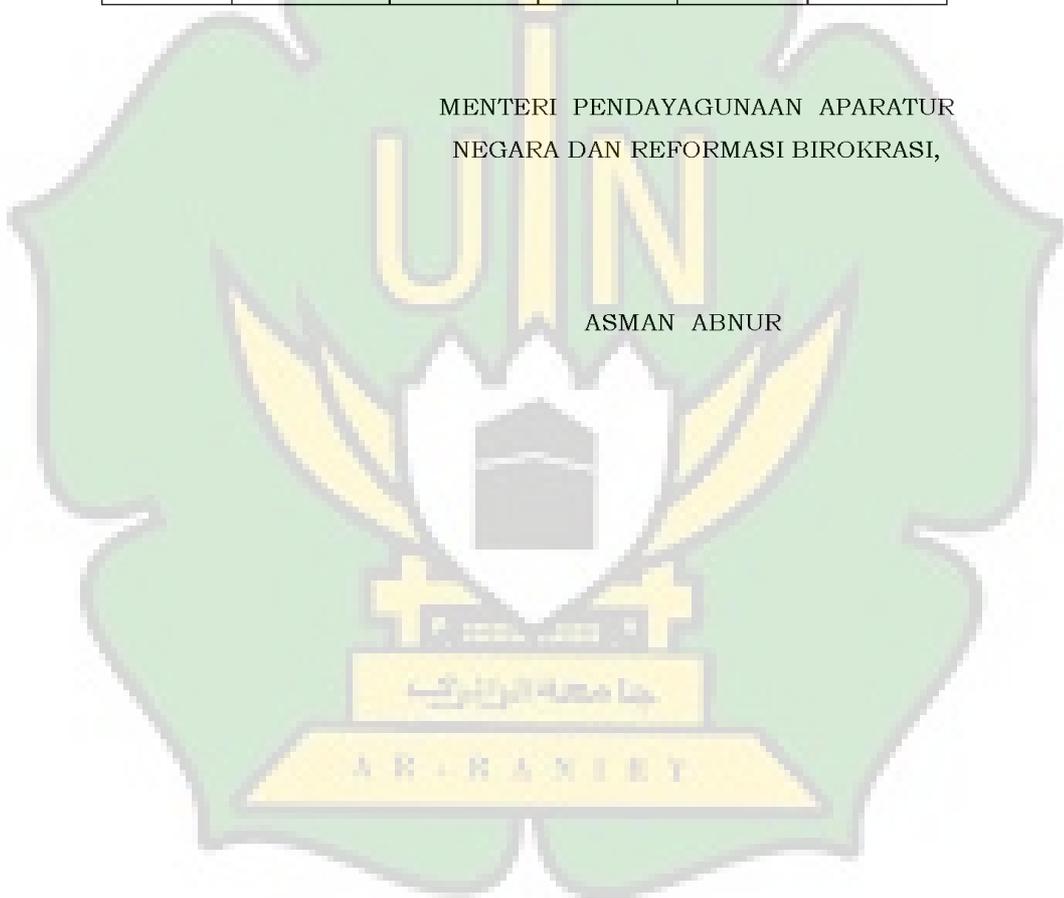
Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ASMAN ABNUR



LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

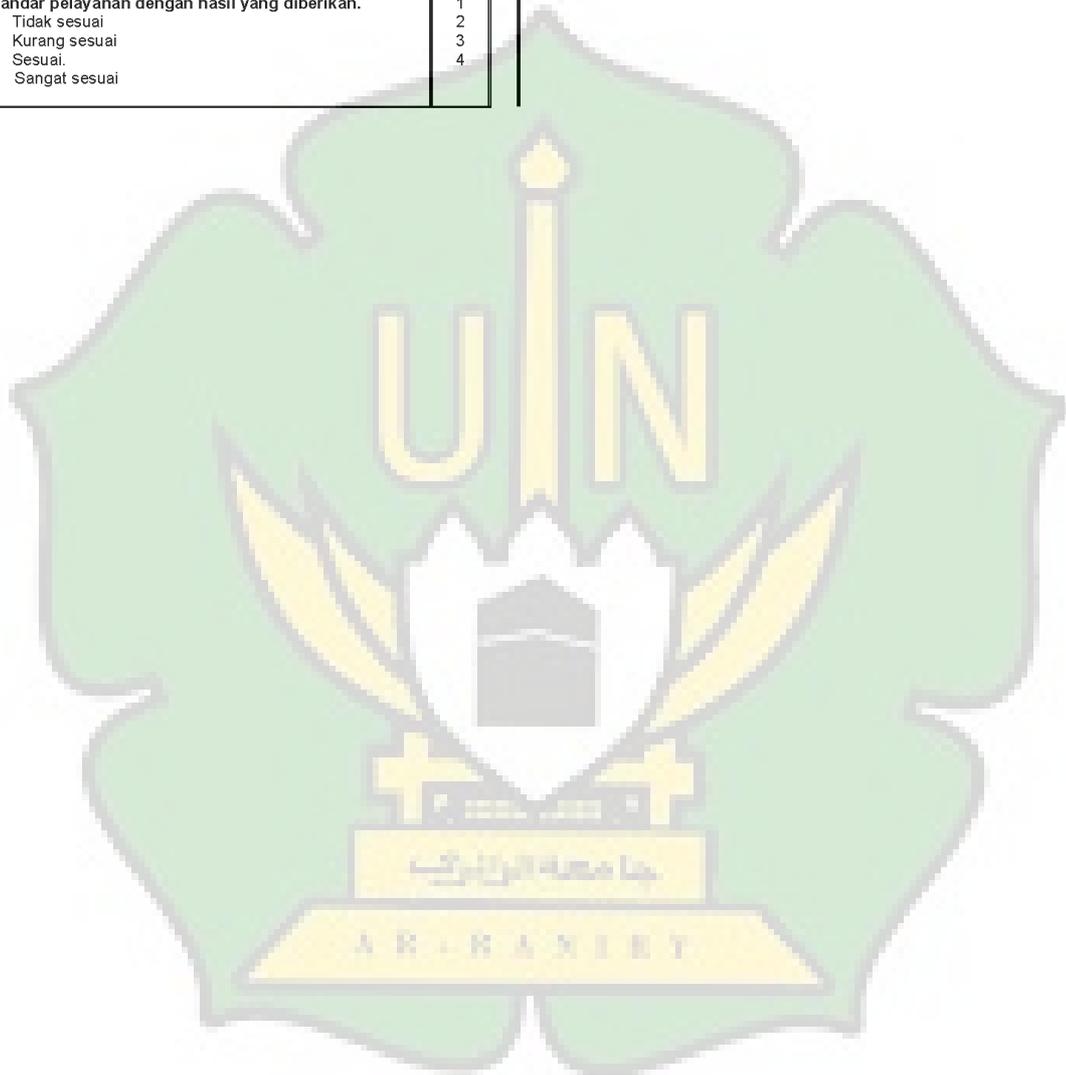
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai.	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Baik	4

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		



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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertbg unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan	#DIV/0!								

Page 1

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

IKM UNIT PELAYANAN :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ASMAN ABNUR

LAMPIRAN IV

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI

NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN**

CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT.....	
KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/ KAB/KOTA.....	
BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/.... TAHUN.....	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
76	RESPONDEN JUMLAH : orang JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang PENDIDIKAN : SD = orang SMP = orang SMA = orang DIII = orang S1 = orang S2 = orang Periode Survei = (tgl-blh-tahun) s/d (tgl-blh-tahun)
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ASMAN ABNUR

Lampiran 10 : Dokumentasi Pada Saat Penelitian

Responden sedang mengisi kuesioner



Responden yang sedang menunggu antrian pembayaran pajak



Bersama kepala UPTD Wilayah I



Konsultasi pengajuan surat penelitian

