

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI SEKRETARIAT DPRD KOTA SAMARINDA**

**LAPORAN SURVEY**

**Survey ini atas kerjasama antara Sekretariat Dewan Perwakilan  
Rakyat Daerah Kota Samarinda dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**



**2023**

## **TIM PENELITI**

- Judul Survey : **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI  
SEKRETARIAT DPRD KOTA SAMARINDA**
- Perguruan Tinggi : **Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**
- Penanggung Jawab : **H. Marsuq, S.Sos, M.Si**
- Tim Peneliti : **1. Dr. Marjoni Rachman, M.Si ( Ketua )  
2. M. Ibnu Ashari R, S.Sos, M.Si (Sekretaris)  
3. Suhardiman, S.Sos, M.Si (Anggota)  
4. Drs. H. Maskan AF, M.Si (Anggota)  
5. Dr. Akbar Aswin, MM**

## KATA PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat adalah proses untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan dan juga untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Salah satu manfaat utama dari survei kepuasan masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan balik yang obyektif dari masyarakat. Umpan balik ini dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Survey ini terlaksana atas kerjasama antara Sekretariat DPRD Kota Samarinda dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Hasil survey ini diharapkan dapat membantu Sekretariat DPRD Kota Samarinda dalam meningkatkan fungsi pelayanan publik yang mereka berikan, khususnya pelayanan yang diberikan kepada para Anggota DPRD Kota Samarinda.

Samarinda, 10 April 2023

Ketua Tim Peneliti

**Dr. Marjoni Rachman, M.Si**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas rahmat dan karunia-Nya saja lah maka Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil Survey Kepuasan masyarakat ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda. Hasil survey ini juga akan digunakan sebagai bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Samarinda.

Semoga hasil survey dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Samarinda, 10 April 2023

Sekretaris DPRD Kota Samarinda

**Ir. Agus Tri Sutanto, MT**  
**NIP.19680830 199603 1 004**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TIM PENELITI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Publik .....	7
2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.3. Kepuasan Masyarakat .....	21
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	24
2.5. Kerangka Pemikiran .....	26
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian .....	28
3.2. Lokasi Penelitian .....	28
3.3. Populasi dan Sampel .....	29
3.4. Instrumen Penelitian .....	29
3.5. Variabel Penelitian .....	29
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5. Analisis Data .....	31
BAB IV : BIAYA DAN JADWAL PELAKSANAAN	
4.1. Anggaran Biaya .....	32
4.2. Rincian Anggaran Biaya .....	32
4.3. Jadwal Pelaksanaan Survey .....	33

BAB V	: HASIL SURVEY	
	5.1. Profil Unit Pelayanan .....	34
	5.2. Profil Responden .....	36
	5.3. Analisis dan Pembahasan .....	38
BAB VI	: KESIMPULAN	

DAFTAR PUSTAKA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan pembangunan, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebgas mungkin.

Pelayanan publik dewasa ini menjadi isu yang kian strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi luas pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perbaikan kinerja pelayanan birokrasi di bidang ekonomi misalnya, akan mendorong terciptanya iklim kondusif bagi kegiatan usaha dan investasi, yang pada gilirannya akan membuka kesempatan kerja lebih luas. Secara politis, perbaikan kinerja pelayanan birokrasi akan berdampak tumbuhnya kepercayaan (*trust*), dan legitimasi terhadap pemerintah sehingga mendorong partisipasi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan



pelanggan merupakan paradigma pelayanan publik yang direkomendasikan dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik;
2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas;
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (outcomes) sesuai dengan input yang digunakan;
5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat;
6. Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan;
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi; dan
8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemerintah untuk memahami dengan seksama

harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh aparatur pemerintah, maka diperlukan parameter yang jelas untuk pengukurannya. Oleh sebab itu berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada tahun 2017 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) mengeluarkan Peraturan Menteri (PERMEN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Di dalam Pasal 1 Permen tersebut dikatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sekretariat DPRD Kota Samarinda merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam menyediakan hak dan fungsinya sesuai kebutuhan. Sehubungan dengan hal tersebut maka tugas utama Sekretariat DPRD Kota Samarinda adalah memberikan pelayanan kepada seluruh anggota DPRD dalam melaksanakan tugas kedewanan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda, khususnya pelayanan terhadap seluruh anggota DPRD Kota Samarinda di dalam menjalankan tugas-tugas legislasi mereka. Survey ini diperlukan untuk mengetahui sampai sejauhmana tingkat kepuasan Anggota DPRD Kota Samarinda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan di dalam penelitian ini, yaitu : *“Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda Kepada Seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda.*

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah *“untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Yang Diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda Kepada Seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda.*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998 : 56). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

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

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992; 74).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena



bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. et.al, (1990 : 87), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;

3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*" dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and*

*technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam gambar 2.1 menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

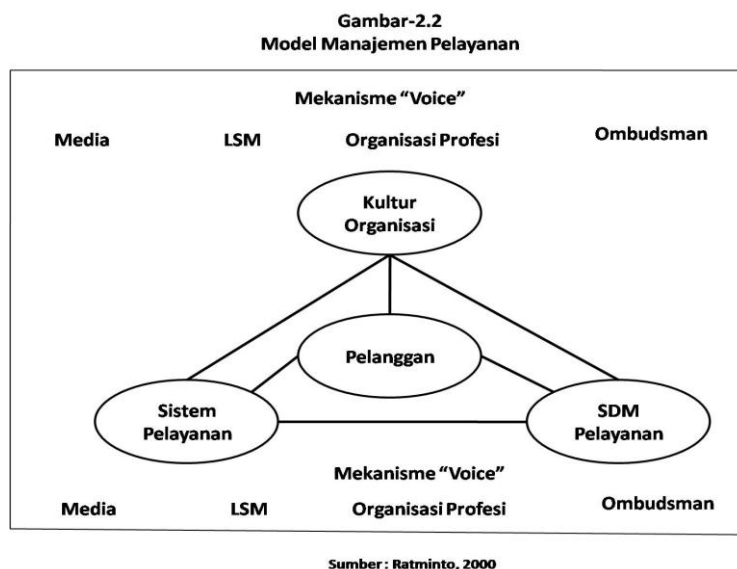
1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).



Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam

menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Di dalam *Total Quality Service (TQS)* dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000 : 54). Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Dalam gambar tersebut, manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan

prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya *mekanisme voice* yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding (Ratminto, 2005 : 53).

## **2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995 : 89) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990 : 124) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen

kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2.3).

**Gambar-2.3**  
**Matrik Penilaian Pelayanan**

Tingkat Kesulitan Produsen Di Dalam Mengevaluasi Kualitas	Tingkat Kesulitan Pengguna Dalam Mengevaluasi Kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam Majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :



1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Di dalam Kepmen tersebut terdapat 9 indikator yang *relevan*, *valid*, dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

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 (dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan).

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).

### **2.3. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997 : 270), yaitu : *"without customers, the service firm has no reason*

*to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995 : 511) :  
"*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998 : 42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : *First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions*".

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang di tinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994 : 41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.

3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi :

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai.

2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Ccompany reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang di miliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

#### **2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997 : 31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992 : 51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks; Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur

penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan 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 pelayanan unit yang bersangkutan.

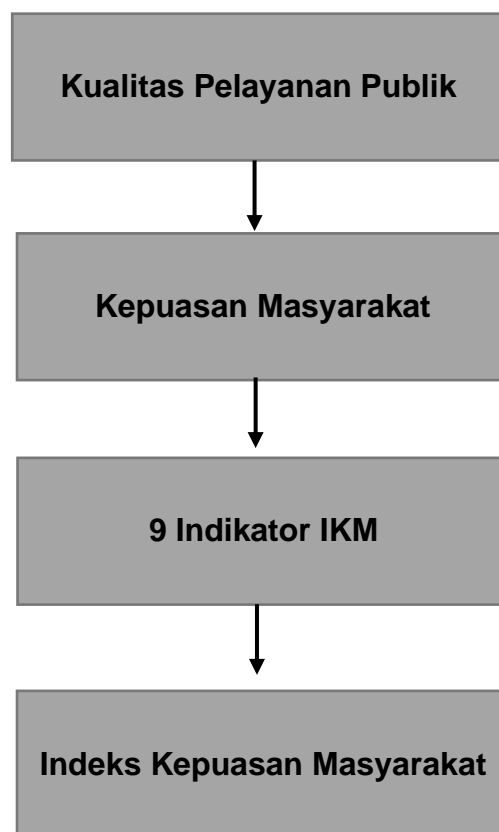
## **2.5. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini dilatarbelakangi kenyataan bahwa frekuensi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda semakin meningkat, khususnya di dalam memberikan pelayanan terhadap seluruh anggota DPRD Kota Samarinda di dalam menjalankan tugas-tugas legislasinya. Peningkatan frekuensi pelayanan ini disebabkan karena semakin kompleksnya tugas dan fungsi DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat yang harus dapat mengakomodir kepentingan rakyat dengan baik dan maksimal. Peningkatan frekuensi pelayanan tersebut harus diimbangi dengan peningkatan kualitas



pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda di dalam memberikan pelayanan kepada seluruh anggota DPRD Kota Samarinda yang ditunjukkan dalam indeks kepuasan masyarakat.

Adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



Gambar-2.4. Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendekatan kuantitatif menggunakan populasi dan sampel sebagai sumber data dalam penelitian ini. Sementara itu pendekatan kualitatif kemudian ditambahkan untuk semakin menguatkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat itu. Dalam pendekatan kualitatif yang digunakan adalah *social situation* yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas yang saling bersinergis. Pendekatan kualitatif juga menampilkan informan sebagai narasumber atau partisipan dalam menjawab permasalahan penelitian.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan mengambil lokasi pada salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OP) di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, yaitu Sekretariat DPRD Kota Samarinda.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### 3.3.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai jumlah keseluruhan dari analisis yang ciri-cirinya dapat diduga. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda yang berjumlah 45 orang.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel yaitu sebagian populasi yang menjadi narasumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian wakil dari populasi yang diteliti.

Mengingat jumlah populasi yang tidak besar maka penelitian ini tidak akan menggunakan sampel. Seluruh populasi akan dijadikan sebagai responden atau akan digunakan metode sensus.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner/angket. Kuesioner/angket penelitian kemudian di bagi kepada 45 orang responden di buat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang di pakai.

### **3.5. Variabel Penelitian**

Di dalam suatu penelitian akan selalu terdapat satu atau lebih variable. Di dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan satu variabel untuk di deskripsikan, yaitu variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang yang terdiri dari 14 unsur (indikator), yaitu :

Tabel-3.1. Indikator/Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator/Unsur
1	Persyaratan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan
3	Waktu Pelayanan
4	Kesesuaian Pelayanan
5	Kompetensi Petugas Pelayanan
6	Hasil Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data, baik yang berasal dari sumber obyek penelitian ataupun sumber-sumber lainnya. Teknik pengumpulan data di dalam peneliti ini adalah :

1. Kusioner/Angket, yaitu pengumpulan data dengan menyebar sejumlah pertanyaan kepada responden.
2. Observasi adalah penelitian yang pengambilan datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap obyek;
3. Wawancara adalah pengumpulan data yang datanya dikumpulkan melalui wawancara dengan responden.

4. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

### 3.7. Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel-3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

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

## BAB IV

### BIA YA DAN JADWAL PELAKSANAAN

Tabel-4.1. Anggaran Biaya

No	Jenis Pengeluaran	Usulan Biaya
1	Honor Peneliti Utama	Rp. 35.000.000,-
2	Bahan Habis Pakai	Rp. 7.000.000,-
3	Penelitian Lapangan + Analisis Data	Rp. 15.000.000,-
4	Honor Interviewer	Rp. 25.000.000,-
5	Pengolahan dan Penggandaan Laporan	Rp. 10.000.000,-
	Jumlah	Rp. 92.000.000,-

Terbilang : =====SEMILAN PULUH DUA JUTA RUPIAH=====

Tabel-4.2. Rincian Anggaran Biaya

No	Jenis Pengeluaran	Usulan Biaya
1	Honor Peneliti Utama	Rp. 35.000.000,-
2	Bahan Habis Pakai : <ul style="list-style-type: none"><li>• ATK</li><li>• Pengadaan Bahan Pustaka dan Peralatan</li><li>• Foto Copy + Jilid</li></ul>	Rp. 5.000.000,- Rp. 1.000.000,- Rp. 1.000.000,-
3	Penelitian Lapangan + Analisis Data	Rp. 15.000.000,-
4	Honor Interviewer (10 orang @ Rp. 2.500.000,-)	Rp. 25.000.000,-
5	Seminar dan Penggandaan Laporan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Laporan Akhir dan Penggandaan</li><li>• Honor Typewriter dan Pengiriman Laporan</li></ul>	Rp. 5.000.000,- Rp. 5.000.000,-
	Jumlah	Rp. 92.000.000,-

Tabel 4.3. Jadwal Pelaksanaan Survey

NO.	KEGIATAN	Februari 2023				Maret 2023				April 2023			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan Rancangan Proposal	■											
2	Pengadaan Pustaka dan Dokumen	■											
3	Observasi Awal dan Finalisasi Proposal	■	■										
4	Rancangan Angket Penelitian		■	■									
5	Perekrutan/Pelatihan Tenaga Surveyor			■	■								
6	Penelitian Lapangan					■	■	■	■				
7	Analisis Data Hasil Penelitian Lapangan									■	■		
8	Laporan Akhir dan Pengiriman Laporan											■	■



## **BAB V**

### **HASIL SURVEY**

#### **5.1. Profil Unit Pelayanan**

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Samarinda merupakan lembaga yang tugasnya membantu Walikota di dalam melaksanakan urusan pemerintahan konkuren bidang Sekretariat Dewan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dan tugas perbantuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Didalam pelaksanaan tugasnya, Sekretariat DPRD Kota Samarinda mempunyai fungsi sebagai lembaga yang memfasilitasi pelayanan administratif kepada Anggota DPRD. Oleh sebab itu Sekretariat DPRD Kota Samarinda mempunyai peran sebagai lembaga yang menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, perencanaan dan keuangan, rapat-rapat, penyediaan tenaga ahli dan dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD sesuai dengan pedoman pelaksanaan agar tepat sasaran dan tujuan.

Peranan Sekretariat DPRD Kota Samarinda dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD harus ditunjang dengan adanya program dan kegiatan yang dapat memberikan dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD tersebut.

Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Sekretariat DPRD Kota Samarinda mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan administratif kesekretariatan dan keuangan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta mempersiapkan kegiatan persidangan, rapat dan risalah serta peninjauan DPRD;
2. Penyelenggaraan kegiatan pengadministrasian umum Sekretariat Dewan, merumuskan dan mengkaji peraturan perundang-undangan pemerintah dan pemerintah daerah serta kehumasan;
3. Pengkoordinasian dan menyediakan tenaga ahli yang diperlukan DPRD sesuai kemampuan keuangan daerah serta memfasilitasi delegasi masyarakat dan tamu DPRD;
4. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan atasan/pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan pelayanan administratif kepada Anggota DPRD, Sekretaris DPRD bertugas merumuskan kebijakan dan inovasi penyelenggaraan kesekretariatan DPRD serta menyediakan informasi publik dan penyusunan data informasi kesekretariatan DPRD. Dalam pelaksanaan tugasnya Sekretaris DPRD dibantu oleh 4 (empat) Kepala Bagian, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan 9 (sembilan) Jabatan fungsional.

Dari uraian tersebut di atas dapat di katakan pula bahwa Sekretariat DPRD Kota Samarinda mempunyai tugas utama memberikan pelayanan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kota Samarinda. Oleh sebab itu di dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini maka yang menjadi

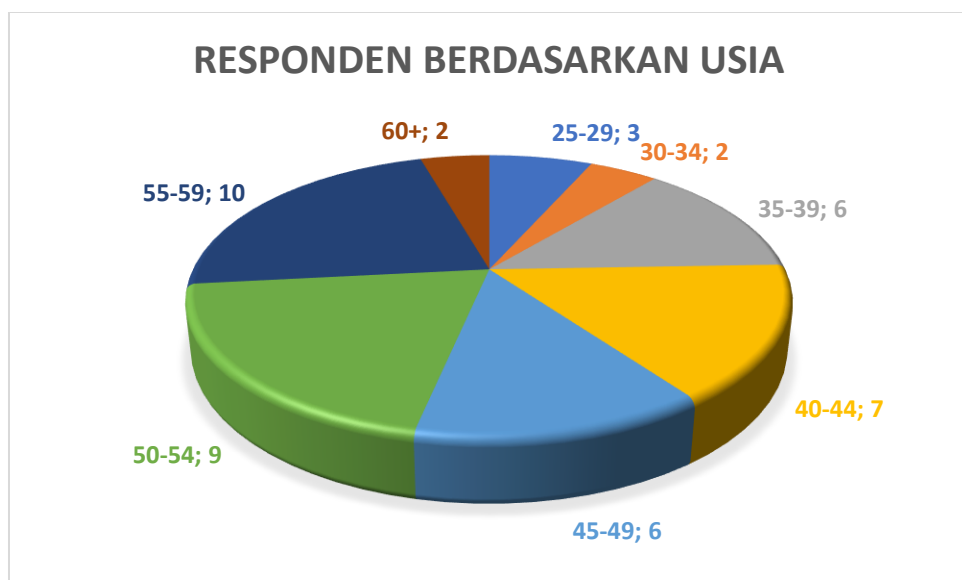
responden adalah seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda yang berjumlah 45 orang.

## 5.2. Profil Responden

Seperti telah dijelaskan di atas bahwa responden di dalam survey ini adalah seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda yang berfungsi sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda.

### 5.2.1. Responden Berdasarkan Usia

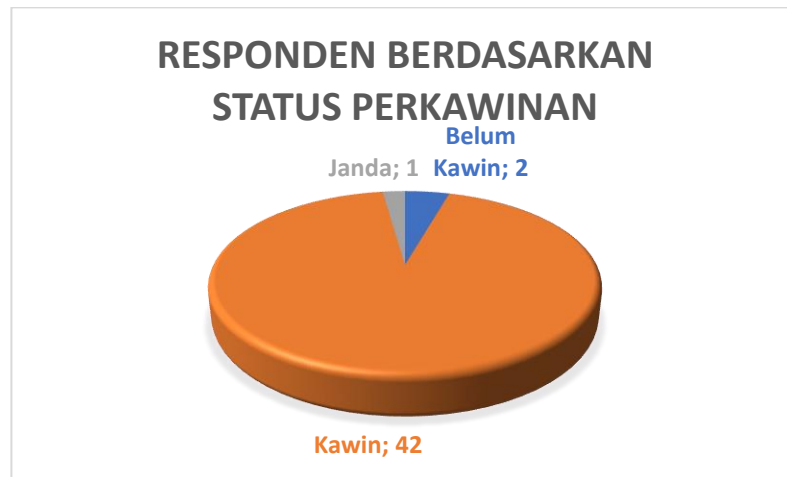
Data yang diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden melalui google form dan kuesioner diperoleh data usia responden sebagai berikut.



Dari data tersebut diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden berada pada usia 40 tahun keatas, yaitu berjumlah 34 orang, sedangkan yang berusia di bawah 40 tahun sebanyak 11 orang.

### 5.2.2. Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Data yang diperoleh di lapangan bahwa responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada tampilan diagram berikut ini.



Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa dari 45 orang responden di dalam survey ini, 42 orang berstatus kawin, 2 orang belum kawin dan 1 orang berstatus janda.

### 5.2.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

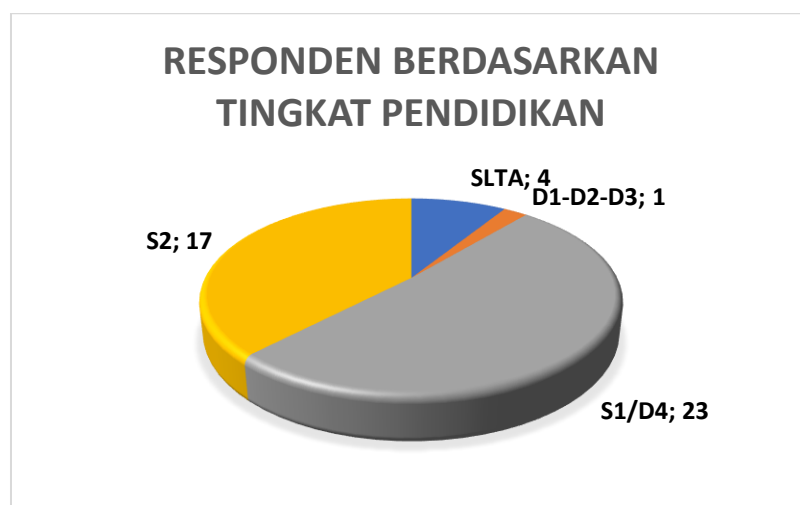
Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Dari diagram tersebut di atas terlihat bahwa dari 45 orang responden, 82% atau 37 orang adalah laki-laki dan 18% atau 8 orang adalah perempuan.

#### 5.2.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data yang berkaitan dengan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada diagram yang disajikan berikut ini.



Dari data yang tercantum dalam diagram di atas terlihat bahwa 4 (empat) orang responden berpendidikan SLTA, 1 (satu) orang responden berpendidikan diploma, 23 orang responden berpendidikan Sarjana (S1) dan 17 orang responden berpendidikan Pascasarjana (S2/S3).

### 5.3. Analisis dan Pembahasan

Seperti telah diuraikan pada bab terdahulu, bahwa Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda, yang secara spesifik mempunyai tugas memberikan pelayanan terhadap semua Anggota DPRD Kota Samarinda di dalam menjalankan tugas dan fungsi kedewanan. Oleh sebab itu

responden yang ada di dalam survey ini adalah seluruh Anggota DPRD Kota Samarinda yang berjumlah 45 orang.

Sementara itu untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat DPRD Kota Samarinda digunakan 9 (sembilan) indikator sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun kesembilan indikator tersebut adalah : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, hasil pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta penanganan pengaduan.

### 5.3.1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden, baik melalui google form secara online maupun melalui daftar kuesioner, diperoleh data tentang persyaratan pelayanan seperti berikut ini.

**Tabel-4.1. Persyaratan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6.7	6.7	6.7
2	4	8.9	8.9	15.6
3	33	73.3	73.3	88.9
4	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Dari data tersebut di atas terlihat bahwa untuk pertanyaan yang berkaitan dengan kesederhanaan persyaratan pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda, 3 (tiga) orang responden atau 6,7% menyatakan tidak sederhana, 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan kurang sederhana, 33 orang responden atau 73,3% menyatakan sederhana dan 5 (lima) orang responden atau 11,1% menyatakan sangat sederhana.

### 5.3.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan indikator kedua dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini. Indikator ini ingin mengetahui bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda.

**Tabel-4.2. Prosedur Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6.7	6.7	6.7
2	4	8.9	8.9	15.6
3	30	66.7	66.7	82.2
4	8	17.8	17.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Dari data yang tercantum pada tabel di atas terlihat bahwa 3 (tiga) orang responden atau 6,7% menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda tidak mudah, 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan kurang mudah, 30 orang responden atau 66,7% menyatakan mudah dan 8 (delapan) orang responden atau 17,8% menyatakan sangat mudah.

### 5.3.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan menjadi salah satu indikator yang sangat penting di dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menghasilkan data sebagaimana yang tertera dalam tabel berikut ini.

**Tabel-4.3. Kecepatan Waktu Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	8.9	8.9	8.9
2	6	13.3	13.3	22.2
3	31	68.9	68.9	91.1
4	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Dari data yang tercantum pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda tidak cepat, 6 (enam) orang responden atau 13,3% menyatakan kurang cepat, 31 orang responden atau 68,9% menyatakan cepat dan 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan sangat cepat.

### 5.3.4. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian pelayanan berkaitan dengan kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Data mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.



**Tabel-4.4. Kesesuaian Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4.4	4.4	4.4
2	4	8.9	8.9	13.3
3	33	73.3	73.3	86.7
4	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Dari data yang tercantum pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan adalah 2 (dua) orang responden atau 4,4% menyatakan tidak sesuai, 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan kurang sesuai, 33 orang responden atau 73,3% menyatakan sesuai dan 6 (enam) orang responden atau 13,3% menyatakan sangat sesuai.

#### 5.3.5. Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh pengguna layanan setelah mereka menerima pelayanan dari para petugas pelayanan. Indikator ini menggambarkan seberapa puas para responden terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel-4.5. Hasil Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.2	2.2	2.2
2	4	8.9	8.9	11.1
3	34	75.6	75.6	86.7
4	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Bertitik tolak dari tabel tersebut di atas di peroleh data bahwa 1 (satu) orang responden atau 2,2% menyatakan hasil pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Samarinda tidak memuaskan, 4 (empat) orang responden atau 8,9% menyatakan kurang memuaskan, 34 orang responden atau 75,6% menyatakan memuaskan dan 6 (enam) orang responden atau 13,3% menyatakan sangat memuaskan.

### 5.3.6 Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan pelayanan berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh para petugas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dalam hal ini adalah para Anggota DPRD Kota Samarinda.

**Tabel-4.6. Kemampuan Petugas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	4.4	4.4	4.4
3	34	75.6	75.6	80.0
4	9	20.0	20.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Data yang tercantum dalam tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa 2 (dua) orang responden atau 4,4% menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang mampu di dalam pelaksanaan tugasnya, 34 responden atau 75,6% menyatakan mampu dan 9 (sembilan) orang responden atau 20% menyatakan sangat mampu.

### 5.3.7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku pelaksana pelayanan mengacu pada sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Kota Samarinda. Hal ini sangat penting karena sikap dan perilaku akan menggambarkan bagaimana membangun budaya pelayanan yang baik. Data mengenai perilaku pelaksana pelayanan yang berhasil dihimpun di dalam survey ini dapat di lihat pada tabel berikut.

**Tabel-4.7. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.2	2.2	2.2
3	29	64.4	64.4	66.7
4	15	33.3	33.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa 1 (satu) orang responden atau 2,2% menyatakan sikap dan perilaku petugas pelayanan kurang baik, 29 orang responden atau 64,4% menyatakan baik dan 15 orang responden menyatakan sangat baik.

### 5.3.8 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Indikator sarana dan sarana pelayanan menjadi salah satu indikator yang sangat penting, karena jika sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan mempunyai kualitas yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pelayanan. Petugas pelayanan akan dapat bekerja dengan baik jika sarana dan prasarana pelayanan memenuhi standar yang dibutuhkan dan orang yang dilayani

juga akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana pelayanan ini lengkap dan mempunyai kualitas yang baik.

Data yang berkaitan dengan indikator sarana dan prasarana pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel-4.8. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6.7	6.7	6.7
2	12	26.7	26.7	33.3
3	24	53.3	53.3	86.7
4	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa 3 (tiga) orang responden atau 6,7% menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda buruk, 12 orang responden atau 26,7% menyatakan cukup, 24 orang responden atau 53,3% menyatakan baik dan 6 (enam) orang responden menyatakan sangat baik.

### 5.3.9 Penanganan Pengaduan

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola

dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil survei ini menunjukkan data mengenai indikator penanganan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel-4.9. Penanganan Pengaduan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	14	31.1	31.1	31.1
2	8	17.8	17.8	48.9
3	17	37.8	37.8	86.7
4	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Data yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan bahwa 14 orang responden atau 31,1% menyatakan belum ada penanganan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda, 8 (delapan) orang responden atau 17,8% menyatakan ada tapi kurang berfungsi, 17 orang responden atau 37,8% menyatakan berfungsi tapi kurang maksimal dan 6 (enam) orang responden atau 13,3% menyatakan dikelola dengan baik.

Bertitik tolak dari data yang telah dipaparkan tersebut di atas, maka dapat diperoleh rekapitulasi nilai setiap indikator pelayanan yang digunakan dalam survey ini. Adapun hasil analisis dari setiap indikator pelayanan yang digunakan di dalam survey ini diperoleh data sebagaimana tercantum dalam tabel berikut ini.

**Tabel-4.10. Nilai Rata-Rata Setiap Indikator Pelayanan**

No	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2,89	0,32	Baik
2	Prosedur Pelayanan	2,96	0,33	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,78	0,31	Baik
4	Kesesuaian Pelayanan	2,96	0,33	Baik
5	Hasil Pelayanan	3,00	0,33	Baik
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,16	0,35	Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,31	0,36	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,73	0,30	Baik
9	Penanganan Pengaduan	2,33	0,26	Tidak Baik
	Rerata	2,90	2,89	
	Nilai Konversi		<b>72,25</b>	<b>BAIK</b>

Dari perhitungan nilai rata-rata dan nilai rata-rata tertimbang seperti tercantum pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa hanya ada 1 (satu) indikator yang memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik, yaitu perilaku pelaksana pelayanan, 7 (tujuh) indikator memiliki kinerja baik, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan, sementara itu ada 1 (satu) indikator yang kinerja pelayanannya tidak baik, yaitu penanganan pengaduan.

Namun demikian secara keseluruhan Kinerja Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Samarinda memiliki skor 72,25. Nilai skor ini jika mengacu pada Tabel-3.2 sebagaimana tercantum pada Bab III, maka dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Samarinda masuk dalam kategori **BAIK**.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan paparan data dan analisis yang telah dilakukan pada bagian terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas utama Sekretariat DPRD Kota Samarinda adalah menyelenggarakan pelayanan administratif kesekretariatan dan keuangan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta mempersiapkan kegiatan persidangan, rapat dan risalah serta peninjauan DPRD;
2. Bahwa di dalam pelaksanaan tugasnya, Sekretariat DPRD dituntut untuk mempunyai kinerja pelayanan yang maksimal, mengingat kelancaran tugas-tugas kedewanan dari para Anggota DPRD Kota Samarinda akan sangat tergantung dari dukungan pelayanan dari Sekretariat DPRD
3. Secara umum Kinerja Unit Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Samarinda termasuk dalam kategori **BAIK**, hasil ini di dapat setelah dilakukan analisis terhadap 9 (sembilan) indikator pelayanan yang telah diberikan penilaian oleh 45 orang Anggota DPRD sebagai pengguna layanan, sesuai dengan angket/kuesioner di dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini.
4. Dari hasil analisis data masih ada 1 (satu) indikator yang kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **TIDAK BAIK**, yaitu indikator **PENANGANAN PENGADUAN**. Hasil ini harus menjadi perhatian serius dari Pimpinan Sekretariat DPRD Kota Samarinda untuk segera dilakukan langkah-langkah perbaikan.

5. Dari 9 (sembilan) indikator pelayanan yang menjadi fokus di dalam survey ini, hanya ada 1 (satu) indikator yang masuk kategori **SANGAT BAIK**, yaitu indikator **PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN**, sementara 7 (tujuh) indikator yang lain masih masuk dalam kategori baik. Sehubungan dengan hal tersebut selayaknya mendapatkan perhatian yang serius dari Pimpinan Sekretariat DPRD Kota Samarinda untuk lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan dari indikator-indikator yang lain, sehingga kedepannya diharapkan semua indikator dapat mencapai kategori kinerja pelayanan yang sangat baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. University Press, Yogyakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gasperz, Vincent, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handoko, 1988, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Pratama, Surabaya.

- Keban, Yeremias T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Lane, Jan-Erik, 1995, *The Public Sector, Concept, Models and Approaches*, Second Edition, Sage Publication, London.
- Laterner dan Levine, 1993, *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh : Budiono, Hastabuana, Jakarta.
- Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. ( 1985 ). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, "Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality : Implications For Futher Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, 111-124
- Rahayu, Amy Y.S. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality Servqual*, dalam *Bisnis dan Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, I : 1 -19

- Rahayu, Amy Y.S, Fenomena Sektor Publik dan Era ervice Quality (Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 1996, I : 1-19.
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Steers, Richard M., 1985, *Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku* (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Semil, Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suyanto, Bagong, 2000, *Kemiskinan dan Kebijakan Pembangunan*, Edisi Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Suyoto, 1997, *Postmodernisme dan Masa Depan Peradaban*, Aditya Media, Jakarta.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2003, *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Balarairung & Co.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang Gadis, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1997, *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi*, PT. Grafindo Perada, Jakarta.

- Thoha, Miftah, 2001, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2003, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2004, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, dalam Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAPUNDIP, Semarang.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Kesehatan  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Wirawan, 2002, *Kapita Selekta Teori Kepemimpinan Pengantar untuk Praktek dan Penelitian*, Yayasan Bangun Indonesia & Uhamka Press, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

# KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>SEKRETARIAT DPRD KOTA SAMARINDA</b>
----------------------------	--

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur	..... tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
JenisKelamin	1. Laki-laki                                  2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin                                  2. Kawin                                  3. Janda                                  4. Duda	<input type="checkbox"/>
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD    3. SLTP                                  5. D1-D2-D3                                  7. S-2 ke Atas 2. SD                                  4. SLTA                                  6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar                                  3. Buruh                                  5. Petani                                  7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang                                  4. Wiraswasta                                  6. TNI/POLRI/PNS                                  8. Anggota DPRD	<input type="checkbox"/>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda ?</b> a. Tidak sederhana b. Kurang sederhana c. Sederhana d. Sangat sederhana	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana kemampuan petugas di Sekretariat DPRD Kota Samarinda ?</b> a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Samarinda ?</b> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran,SMS Center,WA dll) ?</b> a. Belum ada b. Ada tapi kurang berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana hasil pelayanan yang diterima ?</b> a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Memuaskan d. Sangat memuaskan	1 2 3 4		

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

## III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Samarinda