

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN**



**KERJASAMA
BADAN PERENCARAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BPPPPD)
KABUPATEN KUNINGAN DENGAN
LEMBAGA KAJIAN KEBIJAKAN PROGRAM MAGISTER
ILMU ADMINISTRASI PASCASARJANA
UNPAS BANDUNG
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2020”.

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan melalui kerjasama antara Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Kabupaten Kuningan dengan Lembaga Kajian Kebijakan Program Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana UNPAS Bandung.

Tersusunnya buku ini tidak lepas dari dukungan semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi sehingga pelaksanaan kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dan stakeholders lainnya, semoga apa yang telah kita lakukan senantiasa mendapat ridho dari Allah SWT.

Kuningan, Desember 2020

Kepala Bappeda
Kabupaten Kuningan

Ir. Usep Sumirat
Pembina Tk. I
NIP. 19670118 199403 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR DIAGRAM	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Survey ..	6
1.4. Manfaat Survey	7
1.5. Sasaran Survey	7
1.6. Keluaran	8
BAB II PENDEKATAN TEORITIS	
2.1. Konsep Pelayanan Publik	9
2.2. Esensi Pelayanan Publik	10
2.3. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	13
2.4. Indikator Pelayanan Publik	18
2.5. Pengukuran Kualitas Pelayanan	19
2.6. Konsep Dasar <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	21
2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian yang Digunakan	24
3.2. Jenis Data Penelitian	24
3.3. Instrumen Penelitian	25
3.4. Teknik Penarikan Sampel	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.7. Lokasi dan Tahapan Penelitian	33
BAB IV GAMBARAN UMUM KABUPATEN KUNINGAN	
4.1. Geografi dan Kewilayahan	35
4.2. Visi, Misi, dan Arah Pembangunan Kabupaten Kuningan.....	37

4.3. Kependudukan	39
4.4. Ketenagakerjaan	42
4.5. Indeks Pembangunan Manusia	44
4.6. Pendidikan	45
4.7. Kesehatan	47
4.8. Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat	50
BAB V HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
5.1 Karakteristik Responden	53
5.1.1 Jenis Kelamin	53
5.1.2 Usia	54
5.1.3 Pendidikan Terakhir	54
5.1.4 Pekerjaan	55
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan	55
5.2.1. Pelayanan Administrasi Dasar (Lisensi dan Perijinan)	6
5.2.2. Infrastruktur dan Utiliti Dasar	66
5.2.3. Pelayanan Sosial Dasar	91
5.2.4. Dukungan Ekonomi Dasar	97
5.2.5. Program-Program Umum Pemerintah Daerah	103
5.3 Rekapitulasi Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Dengan Tahun 2020	137
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	141
6.2. Rekomendasi	146
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN .	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Distribusi Sampel Tiap-tiap Kecamatan	29
Tabel 3.2 Bobot Tingkat Kepuasan	32
Tabel 3.3 Lembar Kerja (<i>worksheet</i>)	32
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 4.1 Kecamatan, Desa/Kelurahan, dan Satuan Lingkungan Setempat di Kabupaten Kuningan	37
Tabel 4.2 Komposisi Penduduk Kabupaten Kuningan Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Data Penduduk Kabupeten Kuningan Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4 Jumlah Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja di Kabupaten Kuningan Berdasarkan Kegiatan Utama dan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.5 Jumlah Angkatan Kerja yang Bekerja dan Pengangguran di Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.6 Pertumbuhan IPM Kabupaten Kuningan Tahun 2015-2017	45
Tabel 4.7 Jumlah Sekolah dan Perguruan Tinggi di Kabupaten Kuningan	46
Tabel 4.8 Indikator Pendidikan Kabupaten Kuningan.....	47
Tabel 4.9 Prasarana dan SDM Kesehatan di Kabupaten Kuningan.....	48
Tabel 4.10 Derajat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Kuningan	49
Tabel 4.11 Persentase Distribusi PDRB Kabupaten Kuningan Berdasarkan Harga Berlaku dan Lapangan Usaha	51
Tabel 5.1 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Layanan Pembuatan e-KTP	56
Tabel 5.2 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Layanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian	58
Tabel 5.3 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Layanan Izin Mendidrikn Bangunan (IMB)	60
Tabel 5.4 Pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah	62
Tabel 5.5 Pelayanan Pengurusan Lisensi Bisnis atau Perizinan lainnya	64

Tabel 5.6	Pelayanan Kondisi Kualitas Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)	66
Tabel 5.7	Pelayanan Penyediaan Trotoar	68
Tabel 5.8	Pelayanan Kualitas Drainase	70
Tabel 5.9	Pelayanan Kualitas Kebersihan Wilayah	72
Tabel 5.10	Kualitas Penerangan Jalan Umum	74
Tabel 5.11	Pelayanan Penggunaan PDAM Atau Sumber Air Yang Disediakan Pemerintah	76
Tabel 5.12	Pelayanan Jasa Pembuangan Limbah	78
Tabel 5.13	Pelayanan Air Irigasi	80
Tabel 5.14	Pelayanan MCK Umum	82
Tabel 5.15	Pelayanan Manajemen dan Transportasi Lalu Lintas	84
Tabel 5.16	Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik	86
Tabel 5.17	Pelayanan Penggunaan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah	88
Tabel 5.18	Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran	90
Tabel 5.19	Pelayanan Kualitas Pendidikan	92
Tabel 5.20	Pelayanan Kualitas Kesehatan	94
Tabel 5.21	Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka ..	96
Tabel 5.22	Pelayanan Fasilitas Penggunaan Pasar Lokal	98
Tabel 5.23	Pelayanan Fasilitas Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan	100
Tabel 5.24	Pelayanan Fasilitas Program Khusus Pemerintah Daerah (Bencana Alam)	102
Tabel 5.25	Pelayanan Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin	104
Tabel 5.26	Pelayanan Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin	106
Tabel 5.27	Pelayanan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran	108
Tabel 5.28	Pelayanan Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN	110
Tabel 5.29	Pelayanan Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan	112

Tabel 5.30	Pelayanan Upaya Pemda dalam Sosialisasi Keputusan DPRD	114
Tabel 5.31	Pelayanan Upaya Pemda dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan	116
Tabel 5.32	Pelayanan Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat	118
Tabel 5.33	Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil	120
Tabel 5.34	Upaya Pemda dalam Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda	122
Tabel 5.35	Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan	124
Tabel 5.36	Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan	126
Tabel 5.37	Kemampuan Pemda menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah	128
Tabel 5.38	Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu	130
Tabel 5.39	Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik	133
Tabel 5.40	Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik	135
Tabel 5.41	Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan Tahun 2019 dengan Tahun 2020	137
Tabel 6.1	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Dasar ...	140
Tabel 6.2	Kepuasan Masyarakat Terhadap Keadaan Infrastruktur dan Utiliti Dasar	142
Tabel 6.3	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sosial Dasar	143
Tabel 6.4	Kepuasan Masyarakat Terhadap Dukungan Ekonomi Dasar	143
Tabel 6.5	Kepuasan Masyarakat Terhadap Program-Program Umum Pemda	144
Tabel 6.6	Rekafitulasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan di 5 Bidang/Unit Pelayanan	145

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 3.1 Jadwal Kegiatan Survey	34
Diagram 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	53
Diagram 5.2 Persentase Usia Responden	54
Diagram 5.3 Persentase Tingkat Pendidikan Responden	54
Diagram 5.4 Persentase Pekerjaan Utama Responden	55
Diagram 5.5 Pelayanan Pembautan e-KTP	57
Diagram 5.6 Pelayanan Pembautan Akta Kelahiran dan Kematian	59
Diagram 5.7 Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	61
Diagram 5.8 Pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah	63
Diagram 5.9 Pelayanan Pengurusan Lisensi Bisnis atau Perizinan lainnya	65
Diagram 5.10 Pelayanan Kondisi Kualitas Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)	67
Diagram 5.11 Pelayanan Penyediaan Trotoar	69
Diagram 5.12 Pelayanan Kualitas Drainase	71
Diagram 5.13 Pelayanan Kualitas Kebersihan Wilayah	73
Diagram 5.14 Kualitas Penerangan Jalan Umum	75
Diagram 5.15 Pelayanan Penggunaan PDAM Atau Sumber Air Yang Disediakan Pemerintah	77
Diagram 5.16 Pelayanan Jasa Pembuangan Limbah	79
Diagram 5.17 Pelayanan Air Irigasi	81
Diagram 5.18 Pelayanan MCK Umum	83
Diagram 5.19 Pelayanan Manajemen dan Transportasi Lalu Lintas	85
Diagram 5.20 Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik	87
Diagram 5.21 Pelayanan Penggunaan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah	89
Diagram 5.22 Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran	91
Diagram 5.23 Pelayanan Kualitas Pendidikan	93
Diagram 5.24 Pelayanan Kualitas Kesehatan	95
Diagram 5.25 Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka ..	97
Diagram 5.26 Pelayanan Fasilitas Penggunaan Pasar Lokal	99

Diagram 5.27	Pelayanan Fasilitas Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan	101
Diagram 5.28	Pelayanan Fasilitas Program Khusus Pemerintah Daerah (Bencana Alam)	103
Diagram 5.29	Pelayanan Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin	105
Diagram 5.30	Pelayanan Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin	107
Diagram 5.31	Pelayanan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran	109
Diagram 5.32	Pelayanan Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN	111
Diagram 5.33	Pelayanan Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan	113
Diagram 5.34	Pelayanan Upaya Pemda dalam Sosialisasi Keputusan DPRD	115
Diagram 5.35	Pelayanan Upaya Pemda dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan	117
Diagram 5.36	Pelayanan Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat	119
Diagram 5.37	Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil	121
Diagram 5.38	Upaya Pemda dalam Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda	123
Diagram 5.39	Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan	125
Diagram 5.40	Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan	127
Diagram 5.41	Kemampuan Pemda menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah	129
Diagram 5.42	Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu	131
Diagram 5.43	Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik	134

Diagram 5.44	Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik	136
--------------	---	-----

		Halaman
Gambar 2.1	<i>Three E's</i>	14
Gambar 2.2	<i>Flower of Services (Sumber:Lovelock,1980)</i>	16
Gambar 2.3	Operasionalisasi Konsep	19
Gambar 2.4	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Kuningan	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Percepatan perwujudan kesejahteraan masyarakat tersebut sekaligus menjadi roh otonomi daerah. Oleh karena itu, perwujudan kesejahteraan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah berdasarkan otonomi daerah.

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat dapat dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota melalui peningkatan pelayanan publik dalam berbagai bidang sesuai dengan kewenangannya yang antara lain kewenangan dalam urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, urusan pemerintahan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota, terdiri dari :

1. Urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yang terdiri atas:
 - a. Pendidikan, b. Kesehatan, c. Pekerjaan umum dan penataan ruang, d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman, e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, serta f. Sosial.
2. Urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, yang terdiri atas : a. Tenaga kerja, b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, c.

Pangan, d. Pertanahan, e. Lingkungan hidup, f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa, h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, i. Perhubungan, Komunikasi dan informatika, k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah, l. Penanaman modal, m. Kepemudaan dan olah raga, n. Statistik, o. Persandian, p. Kebudayaan, q. Perpustakaan, dan r. Kearsipan.

3. Urusan pemerintahan pilihan, yang terdiri atas : a. Kelautan dan perikanan, b. Pariwisata, c. Pertanian, d. Kehutanan, e. Energi dan sumber daya mineral, f. Perdagangan, g. Perindustrian, dan h. Transmigrasi.

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik, baik pelayanan yang berupa jasa, barang maupun administratif. Pelayanan publik dirasakan makin penting sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut ditetapkan dengan beberapa pertimbangan yaitu :

1. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945.
2. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

3. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan perlu dievaluasi secara periodik untuk menilai sampai sejauh mana kualitas pelayanan pemerintah daerah dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (*Customer*

Satisfaction Survey). Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan publik berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Kuningan, perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan dan menjadi motivator bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasannya. Pelanggan yang puas merupakan aset yang sangat berharga, akan tetapi jika pelanggan merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk mengelola manajemen demi memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberi komentar yang baik tentang pelayanan rumah sakit. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan instrumen dan indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Survey ini sangat penting untuk memperoleh informasi dan masukan dari masyarakat tentang kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan publik. Hasil survey dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap beberapa pelayanan dasar seperti pelayanan dokumen kependudukan (KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain), pelayanan perizinan (IMB dan Izin Usaha), infrastruktur (kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, dan lain-lain), serta berbagai pelayanan publik lainnya seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Sedangkan dasar hukum kegiatan survey ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar seperti KTP, akta kelahiran/kematian, IMB, dan lain-lain ?
- b. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan berkaitan dengan infrastruktur dan utiliti dasar seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan ?

- c. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam pelayanan sosial dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan ?
- d. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam bidang ekonomi dasar ?
- e. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah?

1.3 Tujuan Survey

Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar seperti KTP, akta kelahiran/kematian, IMB, dan lain-lain.
- b. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan berkaitan dengan infrastruktur dan utiliti dasar seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan.
- c. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam pelayanan sosial dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan.
- d. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam bidang ekonomi dasar .
- e. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam program-program umum yang dilakukan oleh

Pemerintah Daerah.

1.4 Manfaat Survey

- a. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu untuk memperoleh informasi langsung dari masyarakat tentang kinerja Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan publik. Informasi ini sangat penting sebagai masukan atau umpan balik (*feedback*) bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan referensi bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan dalam melakukan perbaikan kinerja bagi aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan sebagai penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- c. Sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningann

1.5 Sasaran Survey

Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah anggota masyarakat secara individual yang mengetahui dan/atau pernah mengurus dokumen, seperti pelayanan dokumen kependudukan (KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain), pelayanan perizinan (IMB dan Izin Usaha), infrastruktur (kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, dan lain-lain), serta berbagai pelayanan publik lainnya seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

1.6 Keluaran

Keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kuningan Pada Tahun 2020 ini, antara lain sebagai berikut :

- a. Terdokumentasikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Kuningan Tahun 2020;
- b. Teranalisisnya kualitas pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan pada Tahun 2020.

BAB II

PENDEKATAN TEORITIS

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004:6), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sutopo dan Sugiyanti (1998 : 25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani (1995:1) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:195) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada diungkapkan oleh Saefullah (1999 : 5), yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau

yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.” Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji (1994 : 21) adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.” Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha (2000 : 58), yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik”.

2.2 Esensi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur/indikator yang paling kasat mata sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih kearah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (Osborn dan Gaebler, 1999). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam membenikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-he/p* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dilihat dari perspektif masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Merujuk SK MENPAN nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik, atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan, "segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka penuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Dengan demikian pengertian pelayanan publik sebagaimana dimaksud SK tersebut mempunyai arti yang sangat luas.

Melalui penerapan kebijakan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, proses pelayanan publik diharapkan mampu melahirkan *point of delivery* yang esensinya menyederhanakan prosedur pelayanan. Dengan perkataan lain, titik antara pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintah di bawahnya, utamanya di tingkat pemerintahan kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah menurut Hoesein, (1995), dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, *environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dan sebagainya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. Kedua, *developmental services*. Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan penijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya. Ketiga, *protective services*. Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. **Pelayanan administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat

kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Yang termasuk dalam Icelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, SINK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.

2. **Pelayanan barang**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau lenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. **Pelayanan jasa**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

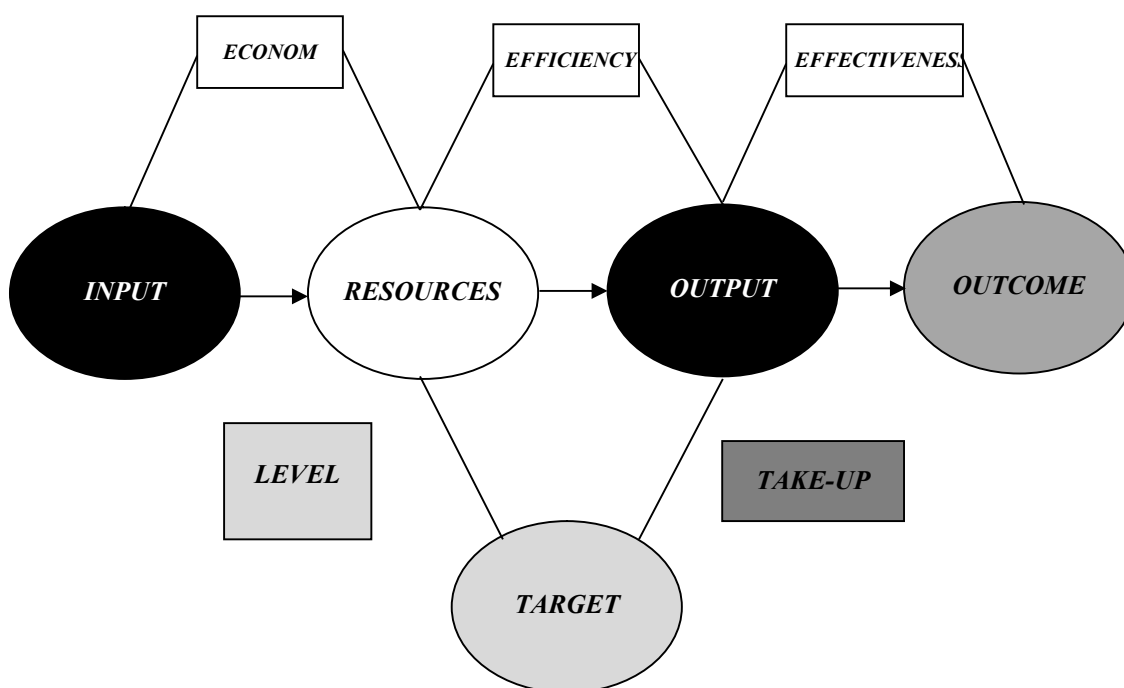
2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan.

Rogers (1990: 61) mengenalkan model ‘*Three E’s*’ yang terdiri dari: *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*. **Pertama**, *economies* yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan resources yang dibutuhkan. **Kedua**,

efficiency, adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang **ketiga**, *effectiveness* adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya.

Out-Comes merupakan nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. Take-up (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 2.1
Three E's

Menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi yakni: (1) tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur

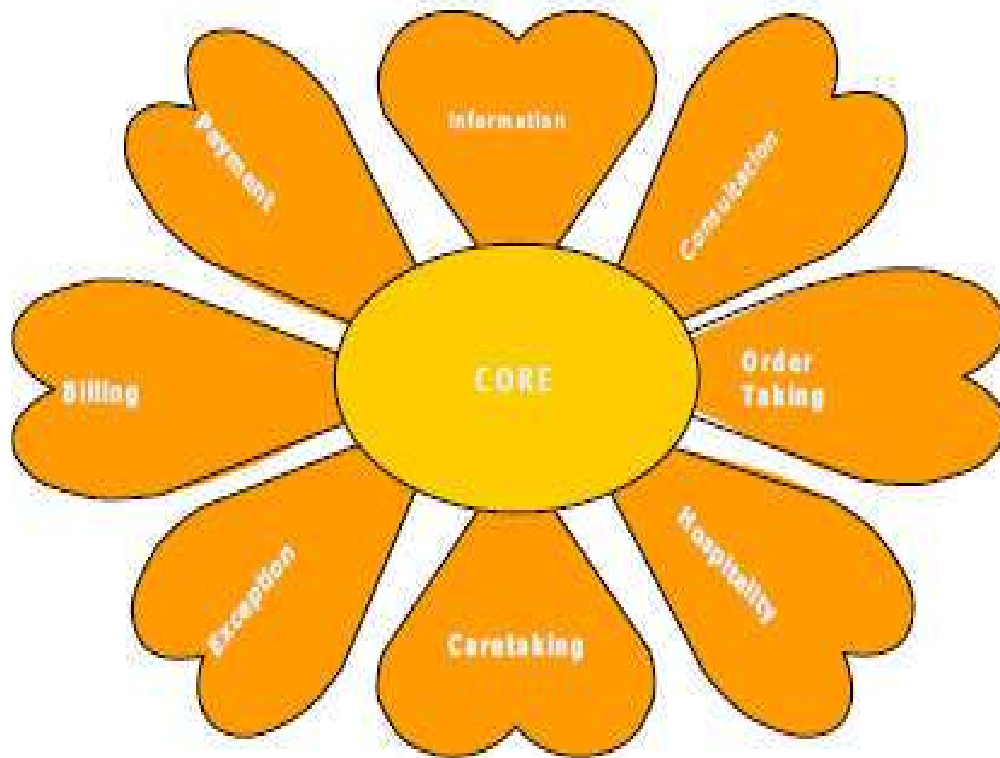
yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar: dimensi I di atas menjadi dua, yakni: tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; dimensi II tingkat penyesuaian dan daya tanggap; dimensi III tujuan dan hasil; dimensi IV stabilitas dan pengawasan.

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai konsumen dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan *service quality* (servqual), bahkan di Negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Menurut Lovelock (1980) pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama yang

oleh Lovelock digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.



Gambar 2.2
Flower of Services (Sumber: Lovelock, 1980)

Delapan aspek suplemen pelayanan yang terdapat dalam *the Flower of Service* (diagram bunga) diantaranya adalah:

1. Information

Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas.

2. Consultation

Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut,

misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya

3. *Ordertaking*

Hasil dari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut

4. *Hospitality*

Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/ Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna

5. *Caretaking*

Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula

6. *Exceptions*

Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua dan sebagainya

7. *Billing*

Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran

8. *Payment*

Penyedia layanan hendaknya memberikan alternative layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, *self service payment* seperti transfer bank melalui *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan di rumah.

Agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator-indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada customer/consumer sektor publik. Sejalan dengan penjelasan tersebut, menurut Osborne, Gaebler, (1995). "paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui reinventing government menekankan ke arah pelayanan yang customer driven yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik".

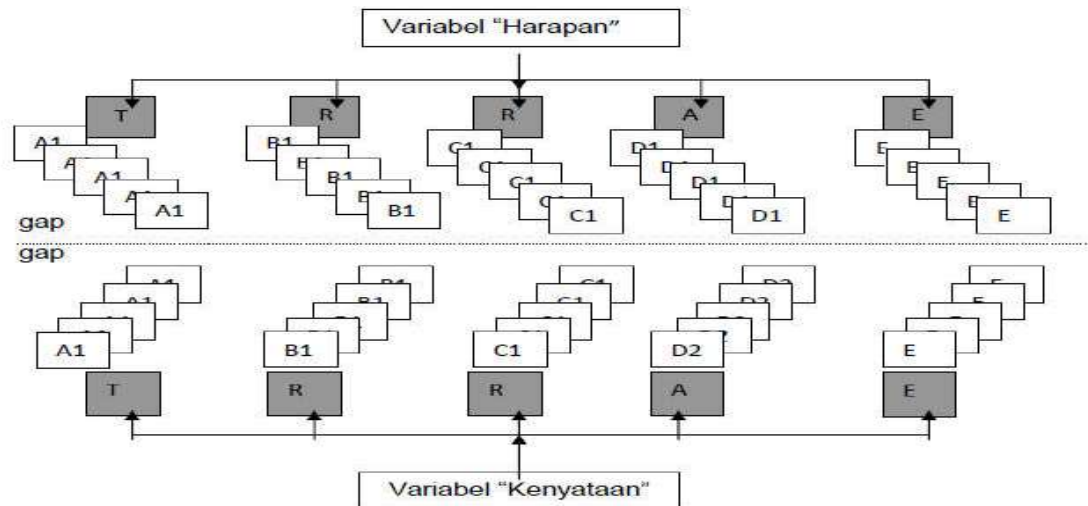
Secara singkat menurut Hughes, (1994, p.214-216). dinyatakan bahwa "customer atau consumer (publik pengguna layanan) atau user adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan *demand* maupun *support* dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan". Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik pusat maupun daerah.

2.4 Indikator Pelayanan Publik

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna layanan tersebut, Parasuraman et al (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik, yaitu:

- a. *Tangible***, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
- b. *Reliability***, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness***, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance***, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy***, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Secara sederhana, operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variable tersebut seperti dijelaskan pada Gambar 2.3 Operasionalisasi Konsep Indikator Pelayanan Publik



Gambar 2.3
Operasionalisasi Konsep

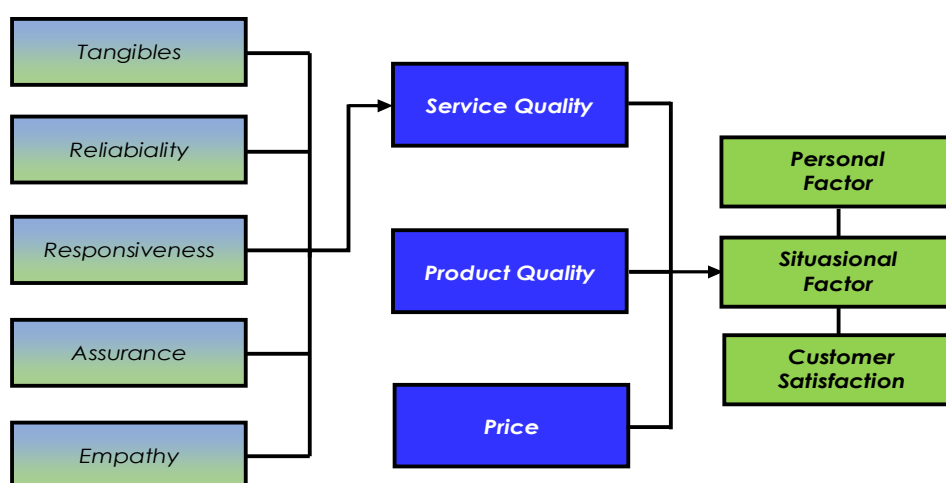
2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Kualitas Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai konsepsi kualitas pelayanan yakni “*customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired*” yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan atas penilaian dari pihak yang merasakan pelayanan seperti masyarakat atau pelanggan. Disamping itu juga perlu diketahui kesenjangan antara persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Perbedaan tersebut selanjutnya memunculkan gap (kesenjangan) yang

merupakan penyebab utama suatu pelayanan dikatakan buruk/tidak baik dan tidak dapat memenuhi/tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meminimalisasi kesenjangan (gap) antara persepsi pelayanan yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan, akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Penilaian berdasarkan atas informasi yang diperoleh dari masyarakat yang menerima pelayanan publik, sehingga tingkat objektivitas dalam penilaian sebagai prioritas utama.

Sejalan dengan konteks di atas, Zeithaml dalam Dwiyono (2002:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan organisasinya. Konsep hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan dapat dijelaskan pada Gambar 2.4 di bawah ini :



Sumber : Zeithaml dalam Dwiyono (2002)

Gambar 2.4
 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan memiliki cakupan yang lebih luas daripada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa aspek sudut pandang yang tidak hanya dilihat dari kualitas karakteristik suatu barang atau jasa. Faktor

tersebut antara lain harga untuk pelayanan dan faktor situasional serta personal yang terdapat pada masing-masing individu selaku pengguna layanan. Kualitas pelayanan lebih fokus pada keunggulan dari karakteristik suatu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, kelayakan dan mutu pelayanan.

2.6 Konsep Dasar *Service Quality* (SERVQUAL)

A. Service quality yang berarti kualitas pelayanan pertama kali dikenal pada tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Leonard L. Berry, dan Valerie A. Zeithmal. Mereka bersama-sama menerbitkan artikel dalam *Journal of Marketing* yang berjudul “*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Featur Research*”. Dalam artikel tersebut mereka menerjemahkan perbedaan antara harapan atau keinginan (*expected service*) dengan persepsi mereka (*perceived service*) atau biasa dikenal melalui lima konsep kesenjangan kualitas pelayanan (*Five Service Quality Gaps*). Namun demikian penerapan pendekatan servqual tersebut hendaknya memperhatikan pula pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu: Dimensi Kesenjangan Penerima Pelayanan (*Costumer Gaps*) dan Dimensi Kesenjangan Pemberi Pelayanan (*Provider Gaps*)

2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer, mesin dll. Sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak, seperti gedung

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Kerlinger dalam Sugiyono (2006:7) mengemukakan “bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”. Sedangkan menurut Husein Umar (2005:23), “Survey digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki kenapa gejala-gejala tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel, karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis”.

Moh Nazir (2003:56) mengatakan bahwa “metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi ekonomi, sosial, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah”. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Survey dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi. Survey dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.

3.2 Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Husein Umar (2005:42) mengatakan “data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama

baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain”. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari sumber-sumber tertulis.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Kuningan diadopsi dari Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer, mesin dll. Sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

Sedangkan topik masalah yang ditanyakan kepada responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu:

1. Kondisi pelayanan administrasi dasar yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Kuningan, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran/ kematian, IMB, hak atas tanah, dan lain-lain.

2. Penilaian masyarakat tentang infrastruktur publik dan utiliti dasar, seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, air bersih, dan lain-lain.
3. Kualitas pelayanan sosial dasar seperti pendidikan, kesehatan, fasilitas olah raga, taman, dan area publik lainnya.
4. Pendapat masyarakat tentang dukungan ekonomi dasar yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan kepada masyarakat.
5. Pendapat masyarakat tentang program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Kuningan yang berusia di atas 19 tahun yang dikutip dari Kabupaten Kuningan Dalam Angka Tahun 2020 berjumlah sebanyak 717.539 orang yang tersebar di 32 kecamatan. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara kluster (*cluster sampling*). Menurut Jogiyanto (2005:70), cluster sampling dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian yang disebut *cluster*. Beberapa cluster kemudian dipilih secara random. Item-item data yang berada dalam *cluster* yang terpilih merupakan sampelnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi clusternya adalah kecamatan di Kabupaten Kuningan sebanyak 32 kecamatan. Kemudian dari 32 kecamatan ini masing-masing diambil sampel anggota masyarakat sebagai responden. Jumlah sampel keseluruhan yang diambil dari populasi ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Husein Umar, 2005:78) yaitu sebagai berikut :

$$n = N : (1 + Ne^2)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (jumlah penduduk usia > 19 tahun) = 717.539

e = prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, diambil 5 % (0,025)

Berdasarkan rumus Slovin di atas maka jumlah sampelnya adalah :

$$= 717.539 : (1 + 717.539 \times 0,0025)$$

$$= 717.539 : (1 + 1.793,8475)$$

$$= 717.539 : 1.794,8475$$

$$= 399,7771398406$$

$$= 400 \text{ (dibulatkan)}$$

Alokasi sampel tiap-tiap kecamatan dihitung dengan rumus alokasi proporsional

dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = (N_i : N) \times n$$

Di mana :

N = Ukuran populasi keseluruhan/kabupaten = 717.539

N_i = Ukuran populasi tiap-tiap kecamatan (dapat dilihat pada tabel di bawah)

n = Ukuran sampel keseluruhan/kabupaten = 400

n_i = Ukuran sampel tiap-tiap kecamatan (dapat dilihat pada tabel di bawah) Contoh perhitungan sampel dengan rumus di atas misalnya di Kecamatan Darma, yaitu sebagai berikut :

N = Ukuran populasi keseluruhan/kabupaten = 717.539

N_i = Ukuran populasi di Kecamatan Darma = 31.279

n = Ukuran sampel keseluruhan/kabupaten = 400

$$\begin{aligned}
 n_i &= (N_i : N) \times n \\
 &= (31.279 : 717.539) \times 400 \\
 &= (0,0435920556) \times 400 \\
 &= 17,43682224 \\
 &= 17 \text{ (dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Sehingga sampel di Kecamatan Darma adalah sebanyak 17 orang. Dengan cara yang sama diperoleh alokasi sampel di tiap-tiap kecamatan yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Distribusi Sampel Tiap-tiap Kecamatan

No.	Kecamatan	Populasi Penduduk (Usia > 19 Tahun) (Ni)	Sampel (ni)
1.	Darma	31.279	17
2.	Kadugede	16.717	9
3.	Nusaherang	12.133	7
4.	Ciniru	12.256	7
5.	Hantara	8.890	5
6.	Selajambe	9.036	5
7.	Subang	11.126	6
8.	Cilebak	7.512	4
9.	Ciwaru	20.892	12
10.	Karangkencana	14.258	8
11.	Cibingbin	25.292	14
12.	Cibeureum	12.921	7
13.	Luragung	25.869	15
14.	Cimahi	24.660	14
15.	Cidahu	27.580	16
16.	Kalimanggis	16.112	9
17.	Ciawigebang	55.956	31
18.	Cipicung	18.022	10
19.	Lebakwangi	27.218	15
20.	Maleber	28.255	16
21.	Garawangi	27.210	15
22.	Sindangagung	23.600	13
23.	Kuningan	63.310	35

No.	Kecamatan	Populasi Penduduk (Usia > 19 Tahun) (Ni)	Sampel (ni)
24.	Cigugur	29.369	16
25.	Kramatmulya	31.864	18
26.	Jalaksana	29.945	17
27.	Japara	12.719	7
28.	Cilimus	30.906	17
29.	Cigandamekar	19.072	11
30.	Mandirancan	14.130	8
31.	Pancalang	14.877	8
32.	Pasawahan	14.553	8
	Jumlah	717.539 (N)	400 (n)

Sumber : Hasil Perhitungan Sampel, 2020

Pemilihan anggota masyarakat yang akan dijadikan sampel di tiap-tiap kecamatan tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan pendekatan rumah tangga, yaitu mendatangi anggota masyarakat di tempat tinggal mereka masing-masing di 32 kecamatan yang ada di Kabupaten Kuningan sesuai dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan.
2. Dengan mendatangi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan, kemudian memilih anggota masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus pelayanan di SKPD tersebut. Pemilihan anggota masyarakat dengan cara ini tetap dilakukan dengan memperhatikan tempat tinggal anggota masyarakat tersebut sehingga jumlahnya tetap sesuai dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Studi Kepustakaan/ Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data di basis data melalui studi kepustakaan dan browsing di internet

2. Studi Lapangan, yang terdiri dari :
 - a. Observasi/ pengamatan langsung di lokasi penelitian
 - b. Wawancara /interview dengan responden dan pejabat terkait.
 - c. Angket/Kuesioner melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden (penduduk) dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
 - d. *Focus Group Discussion* (FGD) melalui diskusi interaktif yang melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kuningan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2010:208). Statistik deskriptif dilakukan pada sejumlah populasi dan dari populasi tersebut diambil sampel. Statistik deskriptif membuat suatu kumpulan data mentah menjadi informasi yang ringkas dan menjadi lebih dipahami. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik persentase jawaban responden dalam angket.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka, dimana dalam kegiatan survei IKM ini mayoritas pertanyaan adalah pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2007) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hal ini diperkuat oleh Kinnear (dalam Umar, 2002) yang menegaskan bahwa skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, puas atau tidak puas. Skala Likert ini akan membentuk gradasi jawaban dari sangat positif sampai sangat negatif. Umumnya,

jenjang skor pada skala ini bisa lima atau tujuh, agar dapat menampung kategori netral (biasanya ditulis “ragu-ragu” atau “tidak tahu”). Dalam penelitian ini akan digunakan jenjang skor 5 (lima), karena peneliti anggap sudah tepat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Lima kategori tersebut dapat dijabarkan :

Pelaksanaan pelayanan yang diinginkan (*ekspektasi*) dan layanan yang didapat (*persepsi*), diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2
 Bobot Tingkat Kepuasan

Alternatif jawaban	Bobot
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat tidak puas	1

Sugiyono (2007)

Hasil pengumpulan data penilaian dari kuesioner untuk tigapuluh empat unit pelayanan publik dapat disajikan dalam lembar kerja (*worksheet*) sebagai berikut:

Tabel 3.3
 Lembar Kerja (*worksheet*)

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	...	...	U21
1							
2							
3							
...							
...							
N							

Sumber: (Umar, 2002). Nunnally (dalam Aini, 2006)

Berdasarkan masing-masing unsur dihitung nilai skor rata-rata dari semua responden sebagai bahan penghitungan IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanann X 25}$$

Tabel 3.4
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.599	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.064 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.532 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan RB, No 14 Tahun 2017

3.7 Lokasi dan Tahapan Penelitian

Survey Kepuasan Masyarakat ini mengambil lokasi di 32 Kecamatan dan di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan publik

di Kabupaten Kuningan. Waktu penelitian adalah selama 3 bulan (Oktober-Desember 2020) dengan tahapan-tahapan kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan penelitian
2. Penjajagan dan penyusunan Laporan Pendahuluan
3. Konsolidasi Surveyor
4. Pelaksanaan Survey
5. Tabulasi Data
6. Analisis Data
7. Penyusunan Draf Laporan Akhir
8. Exspose Laporan Akhir
9. Perbaikan Laporan Akhir

No	Kegiatan	Oktober 2020				November 2020				Desember 2020	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Persiapan survey										
2	Penjajagan dan penyusunan Laporan Pendahuluan										
3	Konsolidasi Surveyor										
4	Pelaksanaan Survey										
5	Tabulasi Data										
6	Analisis Data										
7	Penyusunan Draf Laporan Akhir										
8	Exspose Laporan Akhir										
9	Perbaikan Laporan Akhir										

Diagram 3.1
Jadwal Kegiatan Survey

BAB IV

GAMBARAN UMUM KABUPATEN KUNINGAN

4.1 Geografik dan Kewilayahan

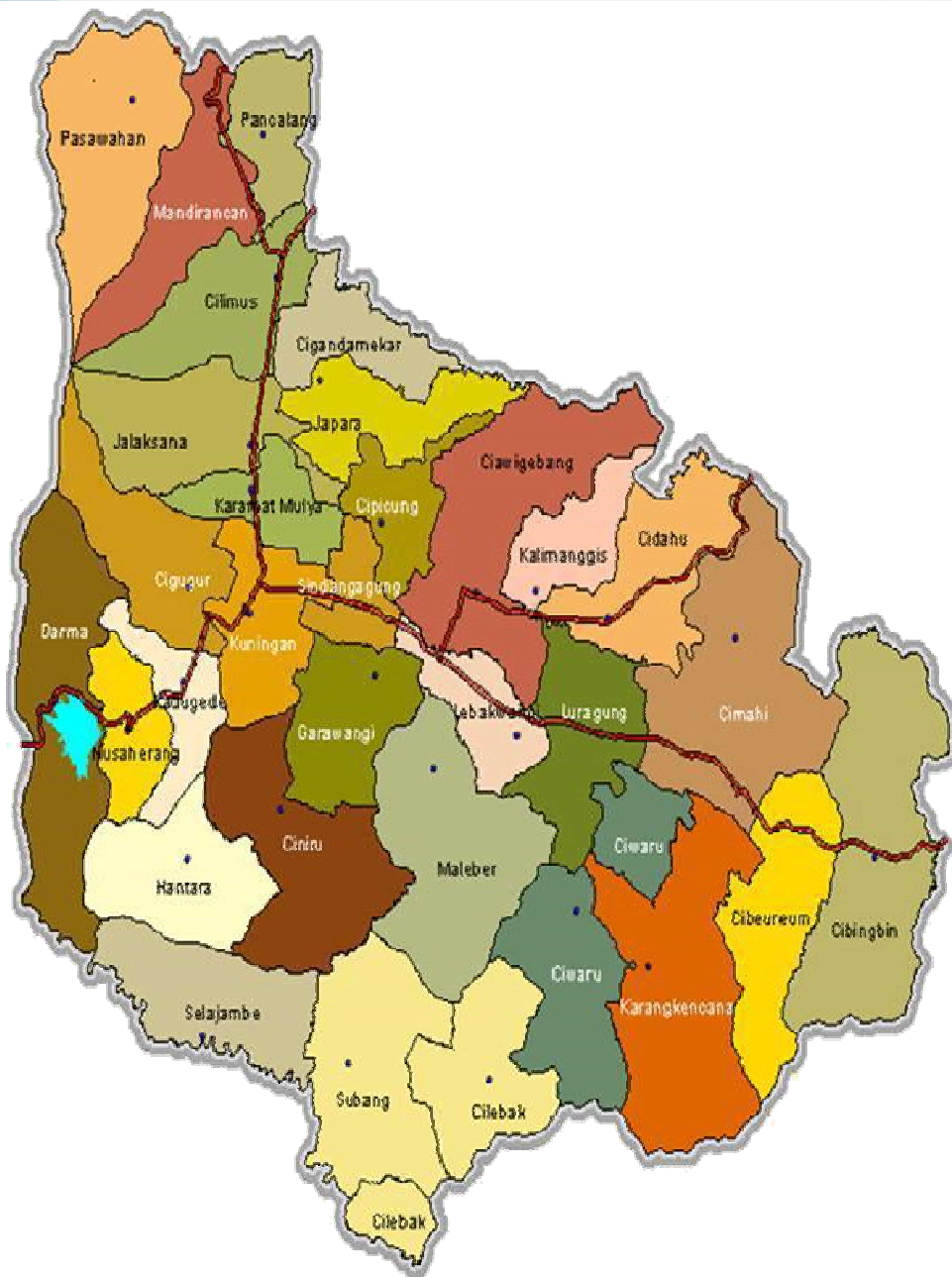
Kabupaten Kuningan terletak pada titik koordinat $108^{\circ} 23' - 108^{\circ} 47'$ Bujur Timur dan $6^{\circ} 47' - 7^{\circ} 12'$ Lintang Selatan. Sedangkan ibu kotanya terletak pada titik koordinat $6^{\circ} 45' - 7^{\circ} 50'$ Lintang Selatan dan $105^{\circ} 20' - 108^{\circ} 40'$ Bujur Timur.

Kabupaten Kuningan berbatasan dengan:

- ✓ Sebelah Utara : Kabupaten Cirebon
- ✓ Sebelah Timur : Kabupaten Brebes
- ✓ Sebelah Selatan : Kabupaten Ciamis
- ✓ Sebelah Barat : Kabupaten Majalengka

Kabupaten Kuningan dilihat dari posisi geografisnya terletak di bagian timur Jawa Barat berada pada lintasan jalan regional yang menghubungkan kota Cirebon dengan wilayah Priangan Timur dan sebagai jalan alternatif jalur tengah yang menghubungkan Bandung-Majalengka dengan Jawa Tengah.

Luas wilayah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan mencapai 1.195,71 km². Wilayah barat dan selatan merupakan dataran tinggi yang terletak dibawah Gunung Ciremai (3.078 mdpl), yang subur dengan endapan vulkanis serta kaya akan sumberdaya air, baik berupa sungai, waduk maupun mata air, sedangkan wilayah timur dan utara merupakan dataran rendah. Kondisi ini menjadikan Kabupaten Kuningan cukup potensial untuk pengembangan sektor pertanian dan pariwisata.



Gambar 4.1
Peta Kabupaten Kuningan

Secara administratif pemerintahan, Kabupaten Kuningan terdiri atas 32 Kecamatan, 15 Kelurahan, dan 361 Desa. Sedangkan Satuan Lingkungan Setempat (SLS) terdiri dari 1.305 dusun, 1.618 RW dan 5.747 RT. Jumlah desa/kelurahan dan SLS di Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Kecamatan, Desa/Kelurahan, dan Satuan Lingkungan Setempat
di Kabupaten Kuningan

No.	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Dusun	RW	RT
1	Darma	19	-	63	67	275
2	Kadugede	12	-	35	42	132
3	Nusaherang	8	-	27	39	127
4	Ciniru	9	-	32	47	119
5	Hantara	8	-	28	28	109
6	Selajambe	7	-	25	39	119
7	Subang	7	-	26	41	155
8	Cilebak	7	-	27	42	157
9	Ciwaru	12	-	46	60	184
10	Karangkencana	9	-	28	34	123
11	Cibingbin	10	-	31	50	285
12	Cibeureum	8	-	21	38	188
13	Luragung	16	-	63	93	310
14	Cimahi	10	-	37	51	233
15	Cidahu	12	-	50	53	241
16	Kalimanggis	6	-	26	26	150
17	Ciawigebang	24	-	92	103	366
18	Cipicung	10	-	40	47	138
19	Lebakwangi	13	-	51	54	208
20	Maleber	16	-	62	70	214
21	Garawangi	17	-	51	52	163
22	Sindangagung	12	-	43	63	174
23	Kuningan	6	10	24	29	133
24	Cigugur	5	5	26	32	136
25	Kramatmulya	14	-	53	65	217
26	Jalaksana	15	-	55	58	210
27	Japara	10	-	35	42	126
28	Cilimus	13	-	54	82	249
29	Cigandamekar	11	-	42	51	153
30	Mandirancan	12	-	43	43	135
31	Pancalang	13	-	38	40	109
32	Pasawahan	10	-	31	37	109
	Jumlah	361	15	1.305	1.618	5.747

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

4.2 Visi, Misi, dan Arah Pembangunan Kabupaten Kuningan

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang sedang menggalakkan pembangunan di segala bidang. Rencana pembangunan Kabupaten Kuningan telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang

Daerah (RPJPD) tahun 2005-2025, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) setiap 5 tahun, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) setiap tahun. Berbagai rencana pembangunan itu ditetapkan dengan maksud memberikan arah sekaligus menjadi acuan bagi seluruh komponen (pemerintah daerah, masyarakat, dan dunia usaha) dalam mewujudkan visi, misi, dan arah pembangunan Kabupaten Kuningan.

Visi Kabupaten Kuningan yaitu “Dengan Iman dan Taqwa Kuningan sebagai Kabupaten Agropolitan dan Wisata Termaju di Jawa Barat Tahun 2025”. Visi tersebut dijabarkan ke dalam misi yaitu :

1. Mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berakhlak mulia.
2. Mewujudkan agribisnis yang tangguh dalam kerangka agropolitan.
3. Mewujudkan pariwisata alam yang maju.
4. Mewujudkan pemerataan pembangunan daerah.
5. Mewujudkan pengelolaan sumberdaya alam yang lestari dengan berorientasi pada jasa lingkungan.
6. Mewujudkan masyarakat yang agamis, mandiri, dan dinamis.

Sesuai dengan misi di atas, maka arah pembangunan Kabupaten Kuningan selama 20 tahun ke depan (2005-2025) yaitu :

1. Terwujudnya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berakhlak mulia.
2. Terwujudnya agribisnis yang maju dalam kerangka agropolitan.
3. Terwujudnya pariwisata alam yang maju.
4. Terwujudnya pemerataan pembangunan daerah.
5. Terwujudnya pengelolaan sumberdaya alam yang lestari dengan berorientasi pada jasa lingkungan.
6. Terwujudnya masyarakat yang agamis, dinamis dan mandiri.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik secara teknis operasional dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuningan, terdiri dari :

1. Sekretariat Daerah.
2. Sekeratriat DPRD.
3. Inspektorat.
4. Dinas, sebanyak 20 Dinas
5. Badan, sebanyak 4 Badan.
6. Kecamatan, sebanyak 32 Kecamatan.

4.3 Kependudukan

Penduduk Kabupaten Kuningan pada akhir tahun 2017 adalah sebanyak 1.068.201 jiwa, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 537.106 jiwa dan perempuan sebanyak 531.095 jiwa. Sex rasio atau perbandingan penduduk laki-laki dan perempuan adalah 101,13. Jumlah penduduk tahun 2017 sebanyak 1.068.201 jiwa tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 1.061.886 jiwa. Sedangkan laju pertambahan penduduk pada tahun 2016-2017 adalah 0,59 %.

Luas wilayah Kabupaten Kuningan seluas 1.195,71 km², maka kepadatan penduduk tahun 2017 adalah 893 jiwa per km². Kecamatan dengan penduduk terpadat adalah Kecamatan Kuningan dengan kepadatan 3.135 jiwa per km². Kondisi ini dapat dipahami karena Kecamatan Kuningan merupakan pusat pemerintahan dan pusat kegiatan ekonomi di Kabupaten Kuningan. Sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk

terendah adalah Kecamatan Cilebak, dengan kepadatan hanya 263 jiwa per km². Kecamatan Cilebak sendiri merupakan kecamatan pemekaran dari Kecamatan Subang sebagai upaya mempermudah akses masyarakat terhadap pemerintah dalam rangka pengembangan dan pembangunan wilayah Kabupaten Kuningan bagian selatan.

Komposisi penduduk Kabupaten Kuningan berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2.
Komposisi Penduduk Kabupaten Kuningan
Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	0 – 4	46.020	42.990	89.010
2.	5 – 9	45.621	42.390	88.011
3.	10 – 14	46.891	43.654	90.545
4.	15 – 19	43.667	39.429	83.096
5.	20 – 24	36.067	34.627	70.694
6.	25 – 29	36.968	36.807	73.775
7.	30 – 34	37.422	37.459	74.881
8.	35 – 39	38.360	39.279	77.639
9.	40 – 44	40.442	40.201	80.643
10.	45 – 49	37.050	37.318	74.368
11.	50 – 54	33.584	33.512	67.096
12.	55 – 59	28.197	29.657	57.854
13.	60 – 64	24.034	23.663	47.697
14.	65 – 70	17.066	18.007	35.073
15.	70 - 74	12.143	14.105	26.248
16.	≥ 75	13.574	17.997	31.571
	Jumlah	537.106	531.095	1.068.201

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, komposisi kelompok umur yang paling banyak di Kabupaten Kuningan adalah pada kelompok umur 10-14 tahun yaitu sebanyak 90.545 jiwa. Kemudian diikuti oleh kelompok umur 0-4 tahun sebanyak 89.010 jiwa, dan kelompok umur 5-9 tahun sebanyak 88.011 jiwa. Sedangkan komposisi yang paling sedikit adalah kelompok umur 70-74 tahun sebanyak 26.248 jiwa. Selanjutnya akan dikemukakan data penduduk Kabupaten Kuningan berdasarkan kecamatan dan jenis kelamin yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3.
Data Penduduk Kabupaten Kuningan
Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Darma	23.232	23.334	46.566
2	Kadugede	12.465	12.422	24.887
3	Nusaherang	8.954	9.108	18.062
4	Ciniru	9.234	9.011	18.245
5	Hantara	6.703	6.532	13.235
6	Selajambe	6.540	6.912	13.452
7	Subang	8.108	8.455	16.563
8	Cilebak	5.521	5.662	11.183
9	Ciwaru	15.715	15.387	31.102
10	Karangkencana	10.885	10.341	21.226
11	Cibingbin	18.888	18.765	37.653
12	Cibeureum	9.570	9.666	19.236
13	Luragung	19.178	19.333	38.511
14	Cimahi	18.398	18.313	36.711
15	Cidahu	20.727	20.332	41.059
16	Kalimanggis	11.976	12.010	23.986
17	Ciawigebang	42.292	41.010	83.302
18	Cipicung	13.608	13.221	26.829
19	Lebakwangi	20.314	20.206	40.520
20	Maleber	21.224	20.839	42.063
21	Garawangi	20.675	19.833	40.508
22	Sindangagung	17.836	17.297	35.133
23	Kuningan	47.896	46.350	94.246
24	Cigugur	22.419	21.303	43.722
25	Kramatmulya	23.821	23.615	47.436
26	Jalaksana	22.515	22.065	44.580
27	Japara	9.306	9.622	18.928
28	Cilimus	22.802	23.208	46.010
29	Cigandamekar	14.204	14.195	28.399
30	Mandirancan	10.228	10.807	21.035
31	Pancalang	11.006	11.142	22.148
32	Pasawahan	10.866	10.799	21.665
	Jumlah	537.106	531.095	1.068.201

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk yang paling banyak adalah di Kecamatan Kuningan sebanyak 94.246 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Cilebak yaitu sebanyak 11.183 jiwa. Kecamatan Kuningan merupakan pusat kota dan pusat pemerintahan Kabupaten Kuningan, sedangkan

Kecamatan Cilebak merupakan kecamatan pemekaran dari Kecamatan Subang. Pemekaran ini dilakukan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pemerintah dalam rangka pengembangan dan pembangunan wilayah Kabupaten Kuningan bagian selatan.

4.4 Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan merupakan salah satu aspek pembangunan yang sangat penting karena berkaitan dengan kualitas SDM. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan pembangunan ketenagakerjaan, seperti Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK), Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT), dan Tingkat Kesempatan Kerja (TKK). TPAK merupakan indikator untuk melihat keterlibatan penduduk dalam kegiatan ekonomi, TPT adalah penduduk usia kerja yang sama sekali tidak bekerja tetapi sedang mencari pekerjaan atau menyiapkan usaha, sedangkan TKK adalah banyaknya penduduk usia 10 tahun ke atas yang terserap dalam pasar kerja. Jumlah angkatan kerja dan bukan angkatan di Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut

Tabel 4.4
Jumlah Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja
di Kabupaten Kuningan Berdasarkan Kegiatan Utama dan Jenis Kelamin

No.	Kegiatan Utama	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Angkatan kerja	311.898	150.505	462.403
	Bekerja	289.748	135.952	425.700
	Pengangguran terbuka	22.150	14.553	36.703
2.	Bukan Angkatan Kerja	87.158	251.957	339.115
	Sekolah	39.552	34.578	74.130
	Mengurus rumah tangga	11.486	204.322	215.808
	Lainnya	36.120	13.057	49.177
	Jumlah	399.056	402.462	801.518
	Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)	78,16	37,40	57,69
	Tingkat Pengangguran Terbuka(TPT)	7,10	9,67	7,94

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan tabel di atas, di Kabupaten Kuningan terdapat sebanyak 801.518 orang penduduk usia kerja di mana 462.4032 orang diantaranya merupakan kelompok

angkatan kerja. Dengan demikian Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) mencapai 57,69 %. Sedangkan selebihnya yaitu sebanyak 339.115 orang dikategorikan sebagai penduduk bukan angkatan kerja, yang kegiatan utamanya adalah sekolah, mengurus rumah tangga dan kegiatan lainnya. Dari 462.403 orang kelompok angkatan kerja, 425.700 diantaranya aktif bekerja, sedangkan 36.703 orang lainnya merupakan pengangguran yaitu mereka yang tidak bekerja tetapi aktif mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha dan lainnya dalam upaya memperoleh penghidupan. Dengan demikian, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada tahun 2017 mencapai 7,94 %.

Gambaran mengenai jumlah angkatan kerja yang bekerja dan pengangguran berdasarkan pendidikan yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.5
Jumlah Angkatan Kerja yang Bekerja dan Pengangguran
di Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Angkatan Kerja		Jumlah
		Bekerja	Pengangguran	
1.	Tidak/belum pernah sekolah	4.148	514	4.662
2.	Tidak/belum tamat SD	28.877	2.173	31.050
3.	SD	188.464	5.782	194.246
4.	SLTP	65.237	9.197	74.434
5.	SLTA	108.020	16.287	124.307
6.	Diploma/Universitas	30.954	2.750	33.7014
Jumlah		425.700	36.703	462.403

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan data di atas, jumlah angkatan kerja terbanyak adalah pada kelompok pendidikan SD sebanyak 194.246 orang, sedangkan yang jumlahnya paling sedikit adalah pada kelompok pendidikan tidak/belum pernah sekolah sebanyak 4.662 orang. Jumlah pengangguran terbanyak adalah pada kelompok pendidikan SLTA sebanyak 16.287 orang kemudian kelompok pendidikan SLTP sebanyak 9.197 orang. Sedangkan jumlah pengangguran yang paling sedikit adalah pada kelompok pendidikan tidak/belum pernah sekolah sebanyak 514 orang.

4.5 Indeks Pembangunan Manusia

Tujuan pembangunan di Kabupaten Kuningan pada hakekatnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata, baik antar wilayah maupun antar kelompok sosial ekonomi. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Kuningan terus berupaya melaksanakan pembangunan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat dengan membuat dan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program pembangunan.

Pembangunan manusia merupakan paradigma pembangunan yang menempatkan manusia (penduduk) sebagai fokus dan sasaran akhir dari seluruh kegiatan pembangunan yaitu :

1. Tercapainya penguasaan atas sumber daya (pendapatan untuk mencapai hidup layak).
2. Peningkatan derajat kesehatan (usia hidup panjang dan sehat).
3. Meningkatkan pendidikan (kemampuan baca tulis dan keterampilan untuk dapat berpartisipasi dalam masyarakat dan kegiatan ekonomi).

Ketiga fokus dan sasaran akhir seluruh kegiatan pembangunan tersebut dapat diukur dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) atau Human Development Index (HDI). Nilai IPM suatu negara atau wilayah menunjukkan seberapa jauh negara atau wilayah itu telah mencapai sasaran yang ditentukan yaitu angka harapan hidup 85 tahun, pendidikan dasar bagi semua lapisan masyarakat (tanpa kecuali), dan tingkat pengeluaran dan konsumsi yang telah mencapai standar hidup yang layak. Semakin dekat nilai IPM suatu wilayah ke angka 100, maka semakin dekat jalan yang harus ditempuh untuk mencapai sasaran itu. Indeks Pembangunan Manusia terdiri dari tiga komponen yaitu :

1. IPM bidang ekonomi, indikatornya yaitu Indeks Daya Beli.
2. IPM bidang kesehatan, indikatornya yaitu Angka Harapan Hidup.

3. IPM bidang pendidikan, indikatornya yaitu Indeks Pendidikan dan Angka Melek Huruf.

Pertumbuhan IPM Kabupaten Kuningan tahun 2015-2017 yaitu :

Tabel 4.6
 Pertumbuhan IPM Kabupaten Kuningan Tahun 2015-2017

No.	Komponen IPM	2015	2016	2017
1.	Indeks Kesehatan	76,35	76,57	79,37
2.	Indeks Pendidikan	84,38	84,67	85,50
3.	Indeks Daya Beli	57,94	58,83	59,66
	Indeks Pembangunan Manusia (IPM)	72,89	73,36	74,34

Sumber : Data Sosial Ekonomi Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2015 dan Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan data di atas, IPM Kabupaten Kuningan tahun 2015-2017 terus mengalami peningkatan, baik dalam Indeks Kesehatan, Indeks Pendidikan maupun Indeks Daya Beli. Kenaikan IPM ini menunjukkan hasil-hasil pembangunan di Kabupaten Kuningan yang semakin baik.

4.6 Pendidikan

Bidang pendidikan merupakan salah satu bidang pembangunan yang penting karena akan menentukan pencapaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Keberhasilan pembangunan pendidikan di Kabupaten Kuningan tercermin dari indikator Indeks Pendidikan. Pada tahun 2017, pencapaian Indeks Pendidikan Kabupaten Kuningan adalah sebesar 85,50. Dalam rangka memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapat pendidikan formal, di Kabupaten Kuningan terdapat berbagai prasarana pendidikan berupa sekolah dari mulai TK/RA sampai dengan perguruan tinggi. Jumlah sekolah, guru dan siswa di Kabupaten Kuningan yaitu :

Tabel 4.7
Jumlah Sekolah dan Perguruan Tinggi
di Kabupaten Kuningan

No.	Jenis Sekolah	Jumlah Sekolah	Jumlah Guru	Jumlah Siswa
1.	Taman Kanak-kanak (TK)	240	731	9.451
2.	Raudhatul Athfal (RA)	137	638	5.694
3.	Sekolah Dasar (SD)	649	6.316	104.375
4.	Madrasah Ibtidaiyah (MI)	86	882	12.468
5.	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	94	2.376	40.612
6.	Madrasah Tsanawiyah (MTs)	54	1.257	18.472
7.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	27	996	16.692
8.	Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	42	1.540	23.661
9.	Madrasah Aliyah (MA)	21	477	4.383
10.	Perguruan Tinggi (PT)	5	164	9.645
	Jumlah	1.355	15.377	245.453

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan tabel di atas, jumlah seluruh sekolah di Kabupaten Kuningan dari mulai TK/RA sampai dengan perguruan tinggi adalah sebanyak 1.355 unit. Sedangkan jumlah guru adalah 15.377 orang dan jumlah siswa sebanyak 245.453 orang. Keberhasilan pembangunan pendidikan dilihat dari beberapa indikator yaitu :

1. Rata-rata Lama Sekolah (RLS), yaitu rata-rata lama sekolah (dalam tahun) yang ditempuh dalam mengikuti pendidikan.
2. Angka Partisipasi Kasar (APK), yaitu persentase banyaknya siswa yang bersekolah di suatu tingkat pendidikan tanpa memperhatikan usianya.
3. Angka Partisipasi Murni (APM), yaitu persentase banyaknya siswa yang bersekolah di suatu tingkat pendidikan dilihat dari usia sekolah. Usia sekolah yaitu usia 7-12 tahun untuk SD/MI, 13-15 tahun untuk SLTP/MTs, dan 16-18 tahun untuk SMA/SMK/MA.
4. Angka Melek Huruf (AMH), yaitu persentase banyaknya penduduk yang bisa membaca huruf latin.
5. Angka Buta Huruf (ABH), yaitu persentase banyaknya penduduk yang tidak bisa membaca huruf latin.

Indikator pendidikan di Kabupaten Kuningan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Indikator Pendidikan Kabupaten Kuningan

No.	Komponen	Capaian
1.	Rata-rata Lama Sekolah (RLS), dalam tahun	8,67
2.	Angka Partisipasi Kasar (APK), dalam % :	
	a. SD/MI	108,65
	b. SMP/MTs	86,24
	c. SMA/SMK/MA	72,88
3.	Angka Partisipasi Murni (APM), dalam % :	
	a. SD/MI	100,00
	b. SMP/MTs	81,58
	c. SMA/SMK/MA	61,44
4.	Angka Melek Huruf (AMH), dalam %	98,10
5.	Angka Buta Huruf penduduk usia 15 tahun ke atas (%) :	
	a. Laki-laki	0,96
	b. Perempuan	2,66
	Jumlah	1,90

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan data di atas, RLS di Kabupaten Kuningan adalah sebesar 8,67 tahun atau dibulatkan 9 tahun. RLS 9 tahun berarti rata-rata pendidikan masyarakat hanya setingkat kelas 2 SLTP. Indikator lainnya yaitu APM dan APK SD/MI yang pencapaiannya sudah baik yaitu APM SD/MI mencapai 100,00 % dan APK SD/MI mencapai 108,65 %. Namun APM dan APK di tingkat SLTP dan SLTA masih belum optimal. Sedangkan AMH sudah tinggi yaitu 98,01 % yang sekaligus menunjukkan jumlah penduduk yang buta huruf hanya sebesar 9,9 %.

4.7 Kesehatan

Bidang kesehatan merupakan salah satu bidang pembangunan yang penting karena akan menentukan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Keberhasilan pembangunan kesehatan di Kabupaten Kuningan tercermin dari indikator Indeks Kesehatan. Pada tahun 2017, pencapaian Indeks Kesehatan di Kabupaten Kuningan

adalah sebesar 79,37. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka di

Kabupaten Kuningan terdapat banyak prasarana dan SDM kesehatan yaitu :

Tabel 4.9
Prasarana dan SDM Kesehatan di Kabupaten Kuningan

No.	Prasarana dan SDM Kesehatan	Jumlah
	Prasarana Kesehatan :	
1.	Rumah sakit	7 unit
2.	Puskesmas	37 unit
3.	Klinik/Balai Kesehatan	13 unit
4.	Posyandu	1.417 unit
5.	Klinik KB	112 unit
6.	Pos Pelayanan KB Desa	377 unit
	Jumlah	1.963 unit
	SDM Kesehatan :	
1.	Dokter umum	116 orang
2.	Dokter spesialis	49 orang
3.	Dokter gigi	27 orang
4.	Tenaga medis	79 orang
5.	Tenaga keperawatan	242 orang
6.	Tenaga kebidanan	472 orang
7.	Tenaga kefarmasian	21 orang
8.	Tenaga kesehatan lainnya	92 orang
9.	Petugas KB	139 orang
	Jumlah	1.237 orang

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan tabel di atas, jumlah prasarana maupun SDM kesehatan di Kabupaten Kuningan dapat dikatakan cukup memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Derajat kesehatan di Kabupaten Kuningan dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.10
Derajat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Kuningan

No.	Indikator	Jumlah
1.	Kesehatan bayi :	
	a. Bayi lahir dengan berat badan rendah	1.185
	b. Bayi dengan gizi buruk	250
2.	Balita yang mendapat imunisasi :	
	a. BCG	2.0351
	b. DPT 1	20.603
	c. DPT 2	20.846
	d. DPT 3	20.916
	e. Campak	21.011
	f. Polio 1	20.637
	g. Polio 2	20.824
	h. Polio 3	20.932
	i. Hepatitis B 1	20.914
	j. Hepatitis B 2	20.363
	k. Hepatitis B 3	20.846
3.	Kasus penyakit terbanyak :	
	a. Penyakit ISPA	165.474
	b. Penyakit sistem pencernaan	127.265
	c. Penyakit sistem muskuloskeletal dan jaringan ikat	90.004
	d. Penyakit kulit dan jaringan subcutan	62.385
	e. Gejala, tanda dan penemuan secara klinik dan laboratorium yang tidak diklasifikasikan di tempat lain	62.184
	f. Penyakit sistem pembuluh darah	55.270
	g. Penyakit infeksi usus	35.402
	h. Penyakit influenza dan pneumonia	26.343
	i. Penyakit saluran pernafasan lainnya	23.000
	j. Penyakit susunan syaraf	17.889
4.	Kasus penyakit lainnya :	
	a. HIV / AIDS	68
	b. DBD	1.011
	c. Diare	28.379
	d. Tuberculosis (TBC)	2.179
5.	Ibu hamil yang :	
	a. Melakukan kunjungan K1	22.044
	b. Melakukan kunjungan K4	20.672
	c. Mendapat zat besi (Fe)	20.684
6.	Peserta KB aktif :	
	a. IUD	23.356
	b. MOW	8.402
	c. MOP	273
	d. Kondom	1.196
	e. Implan	12.687
	f. Suntikan	105.156
	g. Pil	9.830

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

4.8 Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat

Bidang perekonomian merupakan salah satu bidang pembangunan yang penting karena akan menentukan pencapaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Keberhasilan pembangunan ekonomi di Kabupaten Kuningan tercermin dari indikator Indeks Daya Beli. Pada tahun 2017, pencapaian Indeks Daya Beli Kabupaten Kuningan adalah sebesar 59,66 atau meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 58,83.

Bidang perekonomian berkaitan juga dengan pendapatan masyarakat. Besarnya pendapatan yang diterima/diperoleh rumah tangga, dapat menggambarkan kesejahteraan suatu masyarakat. Namun demikian, data pendapatan yang akurat sulit diperoleh, sehingga dalam kegiatan Survei Sosial Ekonomi Daerah (Suseda) didekati melalui pengeluaran rumah tangga. Pengeluaran rumah tangga dapat dibedakan menurut Pengeluaran Makanan dan Bukan Makanan, yang menggambarkan bagaimana penduduk mengalokasikan kebutuhan rumah tangganya. Pengeluaran untuk konsumsi makanan dan bukan makanan berkaitan erat dengan tingkat pendapatan masyarakat. Di negara berkembang, pemenuhan kebutuhan makanan masih merupakan prioritas utama karena untuk memenuhi kebutuhan gizi.

Berdasarkan Suseda 2015, pengeluaran rata-rata per kapita sebulan pada tahun 2015 di Kabupaten Kuningan sebesar Rp. 808.518,-. Jika dilihat dari masing-masing jenis pengeluaran terlihat bahwa pengeluaran rata-rata per kapita sebulan untuk makanan sebesar Rp 518.681,- atau 64,15 %, sedangkan pengeluaran untuk konsumsi bukan makanan sebesar Rp 289.837,- atau sebesar 35,85 %.

Pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Kuningan dapat dilihat dari angka turunan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto). PDRB dihitung berdasarkan harga yang berlaku dan harga konstan (2010 = 100). Total PDRB menunjukkan jumlah seluruh nilai tambah yang dihasilkan oleh penduduk di wilayah dalam periode tertentu. Nilai PDRB

atas dasar harga konstan Kabupaten Kuningan pada tahun 2019 mencapai Rp 13.178.124,36 milyar, lebih tinggi dibanding tahun sebelumnya yang hanya Rp 12.382.140,77 milyar. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2019 terjadi pertumbuhan ekonomi sebesar 6,43 %. Pertumbuhan ekonomi ini diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Data sektoral mengenai kemiskinan dengan menggunakan instrumen yang berkaitan erat dengan kemiskinan. Pada tahun 2019 banyaknya keluarga Pra Sejahtera tercatat sebanyak 45.564 keluarga atau sekitar 13,73 % dari jumlah seluruh keluarga. Jumlah tersebut menunjukkan adanya kenaikan sebesar 11,38 % dari tahun 2016 yang hanya mencapai 40.907 keluarga. Capaian PDRB Kabupaten Kuningan didukung oleh kontribusi dari beberapa lapangan usaha. Distribusi PDRB berdasarkan harga berlaku dan lapangan usaha di Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.11
Persentase Distribusi PDRB Kabupaten Kuningan
Berdasarkan Harga Berlaku dan Lapangan Usaha

No.	Lapangan Usaha	Persentase (%)
1.	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	23,81
2.	Pertambangan dan Penggalian	1,47
3.	Industri Pengolahan	2,32
4.	Pengadaan Listrik dan Gas	0,09
5.	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	0,09
6.	Konstruksi	8,79
7.	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	14,68
8.	Transportasi dan Pergudangan	15,18
9.	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	1,81
10.	Informasi dan Komunikasi	3,64
11.	Jasa Keuangan dan Asuransi	5,65
12.	Real Estate	2,61
13.	Jasa Perusahaan	0,40
14.	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	4,10
15.	Jasa Pendidikan	10,62
16.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	1,59
17.	Jasa lainnya	3,16

Sumber : Kabupaten Kuningan Dalam Angka 2019

Berdasarkan data di atas, distribusi nilai PDRB yang tertinggi di Kabupaten Kuningan terjadi pada sektor Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan sebesar 23,81 %, sedangkan distribusi PDRB terendah terjadi pada jasa Pengadaan Listrik dan Gas sebesar 0,09 % serta Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang juga sebesar 0,09 %. Dengan demikian, perkembangan sektor Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan di Kabupaten Kuningan masih sangat menjanjikan karena menyumbang PDRB paling besar.

BAB V

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

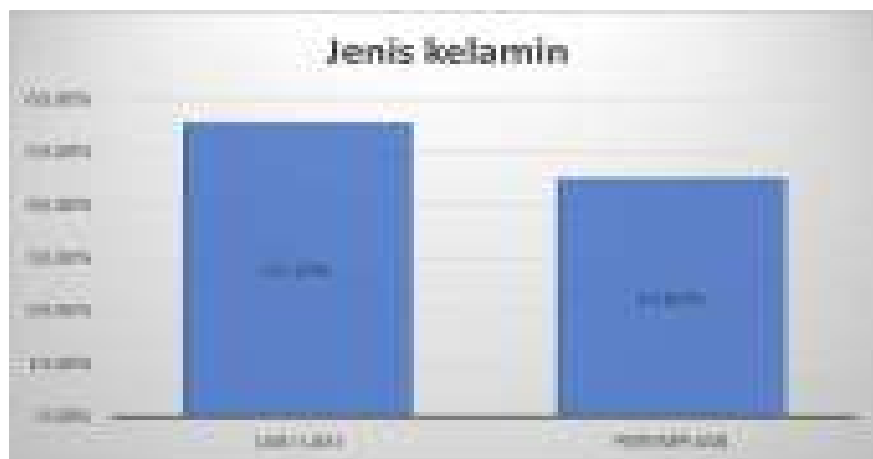
5.1 Karakteristik Responden

Survey indeks kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Kuningan dengan karakteristik responden yang terdiri dari 32 kecamatan dikelompokkan berdasarkan jenis usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan jumlah anggota keluarga. Adapun penjelasan sebagaimana tergambar seperti di bawah ini :

5.1.1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden terdiri laki-laki (55,3 %) dan perempuan (44,8 %). Hal ini relatif proporsional dan sesuai dengan komposisi jenis kelamin penduduk Kabupaten Kuningan.

Diagram 5.1
Persentase Jenis Kelamin Responden



Sumber : Hasil Survey, November 2020

5.1.2 Usia

Usia responden yaitu 19-31 tahun (21,8%), 32-44 tahun (65,2 %) dan di diantara 45-57 tahun (13,0 %).

Diagram 5.2
 Persentase Usia Responden



Sumber : Hasil Survey, November 2020

5.1.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden terdiri dari SMP (4%), SMA (43%), Diploma (34%), Sarjana (14%) dan Pasca Sarjana (5%).

Diagram 5.3
 Persentase Tingkat Pendidikan Responden



Sumber : Hasil Survey, November 2020

5.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan utama responden yaitu PNS/TNI/Polri (1,8%), Pegawai Swasta (1,5%), Wiraswasta/Pengusaha (32,3 %), Sektor Informal (11,3 %), Petani/Peternak (50,20%) dan Mahasiswa (2,80%).

Diagram 5.4
 Persentase Pekerjaan Utama Responden



Sumber : Hasil Survey, November 2020

5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan

Pada bagian kedua ini diuraikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan yang dibagi dalam 5 bidang yaitu: pelayanan administrasi dasar , pelayanan infrastruktur dan utiliti dasar, pelayanan sosial dasar, dukungan ekonomi dasar, dan penilaian terhadap program umum pemerintah daerah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini :

5.2.1 Pelayanan Administrasi Dasar (Lisensi dan Perizinan)

Kepuasan masyarakat Kabupaten Kuningan mengenai pelayanan administrasi dasar mengenai lisensi dan perijinan atas pelayanan kartu tanda penduduk, pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarga, izin perencanaan bangunan atau izin mendirikan bangunan, pemberian pelayanan untuk mengurus hak atas tanah, dan

pelayanan mengurus lisensi bisnis atau perizinan lain melalui kantor kabupaten Kuningan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP

A. Pelayanan Pembuatan e-KTP

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pembuatan e-KTP. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan pembuatan e-KTP dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
 Layanan Pembuatan e-KTP

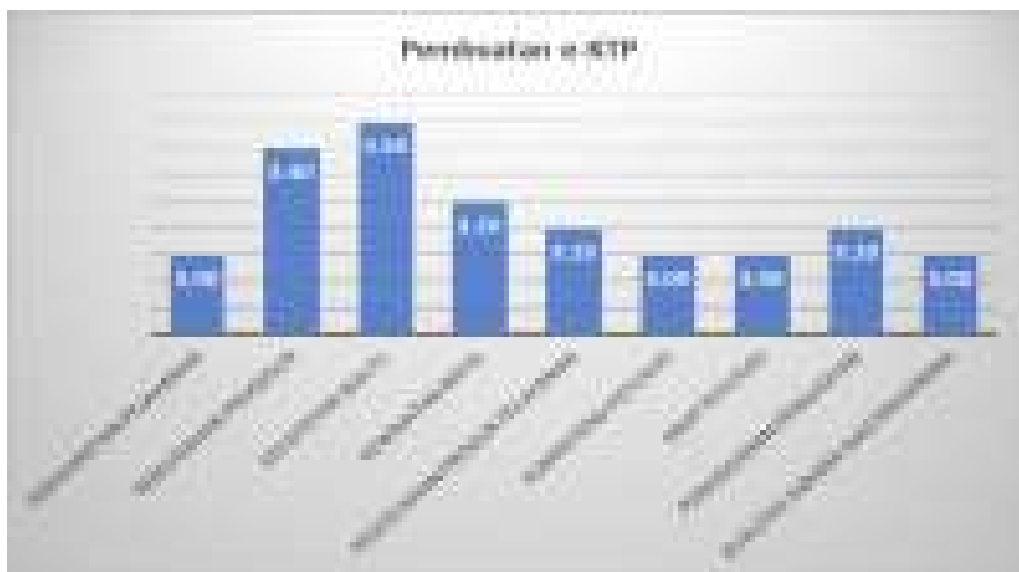
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.50
4	Biaya/Tarif	3.20
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.10
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3.00
	Rata -Rata IKM	3.25
	Nilai Konversi	81,31
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan, kompetensi pelaksana,

perilaku pelaksana serta sarana dan parasarana dengan skor 3.00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan pembuatan e-KTP memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,25** dengan nilai konversi **81,31** dan ada pada kategori “B”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Diagram 5.5
Pelayanan Pembuatan e-KTP



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Pembuatan e-KTP

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat kurang memahami persyaratan pembuatan e-KTP
2. Masyarakat tidak mau ribet dengan segala persyaratannya pembuatan e-KTP sehingga masih menggunakan calo
3. Sikap petugas kurang ramah ketika memberikan pelayanan didalam pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP
4. Sarana parkir kurang memadai.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian

A. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.2
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
 Layanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.30
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.10
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3.10
	Rata -Rata IKM	3.24
	Nilai Konversi	81,03
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks kepuasan masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur penanganan pengaduansaran dan

masukannya serta sarana dan prasarana dengan skor 3.10. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **pembuatan akta kelahiran dan kematian** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,24** dengan nilai konversi **81,03** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk ke dalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.6
Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan kematian sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya tempat pengaduan, masyarakat merasa bingung untuk menyampaikan keluhan yg dihadapinya.
2. Sarana parkir kurang memadai.

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

A. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan izin mendirikan Bangunan (IMB). Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

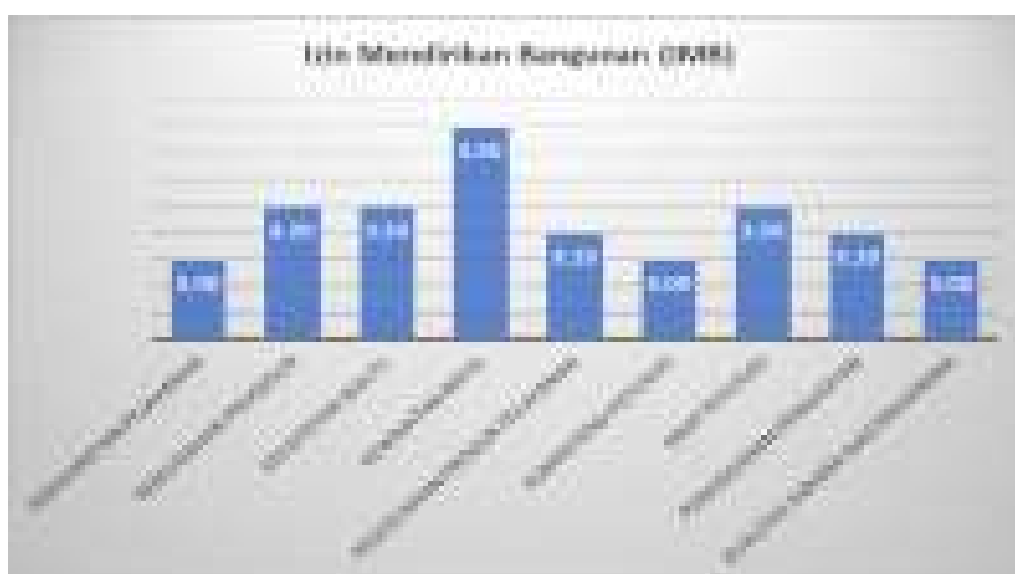
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.50
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.10
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3.00
	Rata -Rata IKM	3.26
	Nilai Konversi	81,59
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kawijakan biaya/tarif dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan, kompetensi pelaksana

serta sarana dan parasarana dengan skor 3.00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Izin Mendirikan Bangunan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,59** dan ada pada kategori “B”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Diagram 5.7
Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan tidak jelas sehingga masyarakat merasa tidak perlu izin untuk membangun rumah.
2. Sarana parkir kurang memadai

4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah

A. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan untuk Mengurus Hak Atas Tanah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pengurusan Hak Atas Tanah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.4
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
 Pengurusan Hak Atas Tanah

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.50
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	2.80
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3.23
	Nilai Konversi	80,75
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kawajaran biaya/tarif dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Pengurusan Hak Atas Tanah** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,23** dengan nilai konversi **80,75** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.8
Pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Pengurusan Hak Atas Tanah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang ramah sehingga masyarakat merasa kurang nyaman.
2. Kantor pelayanan beroperasi kurang tepat waktu

5. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Lisensi Bisnis atau Perizinan Lainnya

A. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Lisensi Bisnis atau Perizinan Lainnya

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pengurusan Lisensi Bisnis atau Perijinan lainnya. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan Lisensi Bisnis atau Perizinaan lainnya dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.5
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Lisensi Bisnis atau Perizinaan lainnya

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3.21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur prosedur, waktu pelayanan dan kawajaran biaya/tarif dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan

keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan, spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Pengurusan Lisensi Bisnis atau Perizinan lainnya** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram k 5.9
Pelayanan Pengurusan Lisensi Bisnis atau Perizinan lainnya



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Pengurusan Lisensi Bisnis dan Perijinan lainnya

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Pengurusan Lisensi Bisnis dan Perijinan lainnya sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Petugas Pelayanan yang kurang ramah.

2. Tidak adanya tempat pengaduan, masyarakat merasa bingung untuk menyampaikan keluhan yg dihadapinya.
3. Sarana dan prasaran dalam pelayanan kurang memadai

5.2.2 Infrastruktur dan Utiliti Dasar

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kondisi dan Kualitas Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)

A. Kualitas dan Kondisi Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap kondisi dan kualitas jalan lingkungan (jalan desa atau kabupaten). Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan kondisi dan kualitas jalan lingkungan (jalan desa atau kabupaten) lainnya dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.6
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Kondisi dan Kualitas Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.10
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	2.90
6	Kompetensi Pelaksana	2.90
7	Perilaku Pelaksana	3.30
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.80
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3.21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur prosedur dan perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur penanganan pengaduan serta saran dan masukan dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas dan kondisi Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.10
Pelayanan Kondisi Kualitas Jalan Lingkungan
(Jalan Desa atau Kabupaten)



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kondisi Kualitas Jalan Lingkungan (Jalan Desa atau Kabupaten)

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

kondisi kualitas jalan lingkungan (jalan Desa atau Kabupaten sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Tidak jelasnya penanganan pengaduan ketika jalan lingkungan ada yang rusak
2. Saran dan masukan dari masyarakat kurang direspon dengan cepat.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penyediaan Trotoar

A. Pelayanan Penyediaan Trotoar

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap penyediaan trotoar. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan penyediaan trotoar lainnya dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.7
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Penyediaan Trotoar

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	2.90
7	Perilaku Pelaksana	3.20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3.22
	Nilai Konversi	80,47
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada

pada unsur prosedur pelayanan dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kompetensi pelaksana dan sarana dan prasarana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Penyediaan Trotoar** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,22** dengan nilai konversi **80,47** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.11
Pelayanan Penyediaan Trotoar



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Penyediaan Trotoar

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan penyediaan trotoar sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi petugas kurang memadai sehingga dalam penangananya pelayanan terhambat.
2. Sarana dan parasarana kurang memadai sehingga adanya trotoar yang rusak dan bolong tidak cepat diperbaiki.

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Drainase

A. Kualitas Drainase

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran terhadap kualitas drainase. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan kualitas drainase dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.8
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Kualitas Drainase

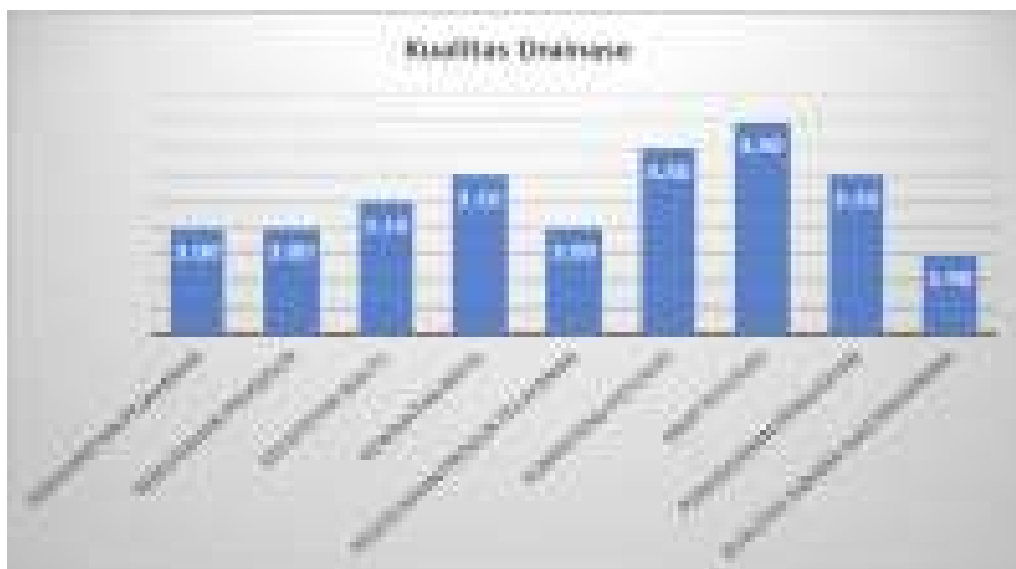
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.00
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.20
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	3.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3.26
	Nilai Konversi	81,58
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Drainase** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai

konversi **81,58** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.12
Pelayanan Kualitas Drainase



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kualitas Drainase

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kualitas drainase sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan berkaitan dengan kualitas drainase masih kurang dimana masih ada sebagian drainase yang rusak tidak segera diperbaiki.
2. Sarana dan prasarana untuk memperbaiki drainase belum memadai.

4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Kebersihan Wilayah

A. Kualitas Kebersihan Wilayah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap kualitas kebersihan wilayah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator

pelayanan terkait dengan pelayanan kualitas kebersihan wilayah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

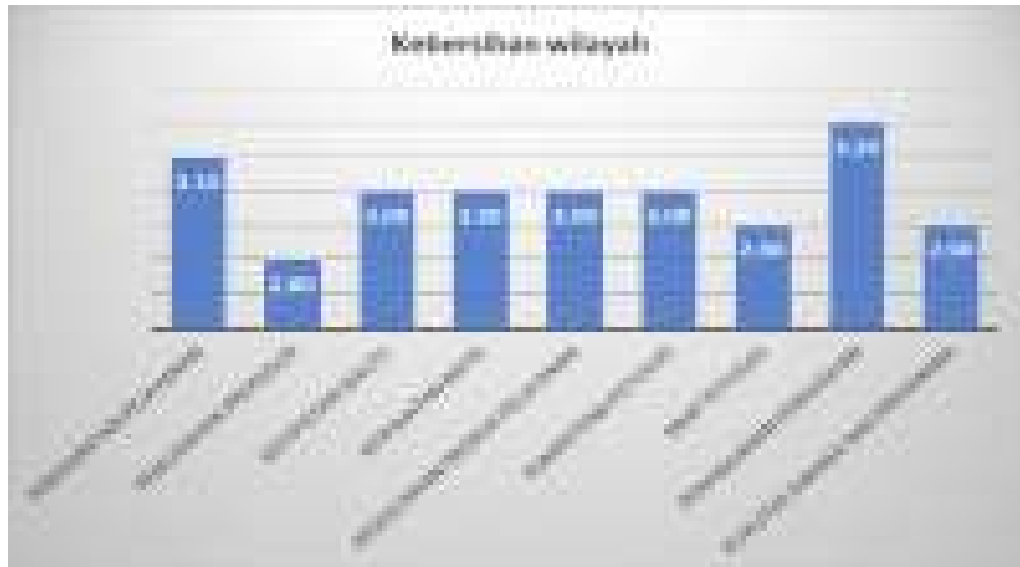
Tabel 5.9
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Pelayanan Kualitas Kebersihan Wilayah

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.10
2	Prosedur	2.80
3	Waktu Pelayanan	3.00
4	Biaya/Tarif	3.00
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,20
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3.16
	Nilai Konversi	79,09
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor IKM 3,20. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kemudahan prosedur pelayanan dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Drainase** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,16** dengan nilai konversi **79,09** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.13
Pelayanan Kualitas Kebersihan Wilayah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kualitas Kebersihan wilayah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kualitas kebersihan wilayah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan kebersihan wilayah masih kurang jelas
2. Sikap petugas kebersihan yang kurang ramah
3. Kualitas sarana dan prasarana yang masih kurang memadai di dalam pelayanan kualitas kebersihan wilayah terutama pemeliharaan tempat sampah yang ada di area publik.

5. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Penerangan Jalan Umum

A. Kualitas Penerangan Jalan Umum

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan,

yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap kualitas penerangan jalan umum. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan kualitas penerangan jalan umum dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

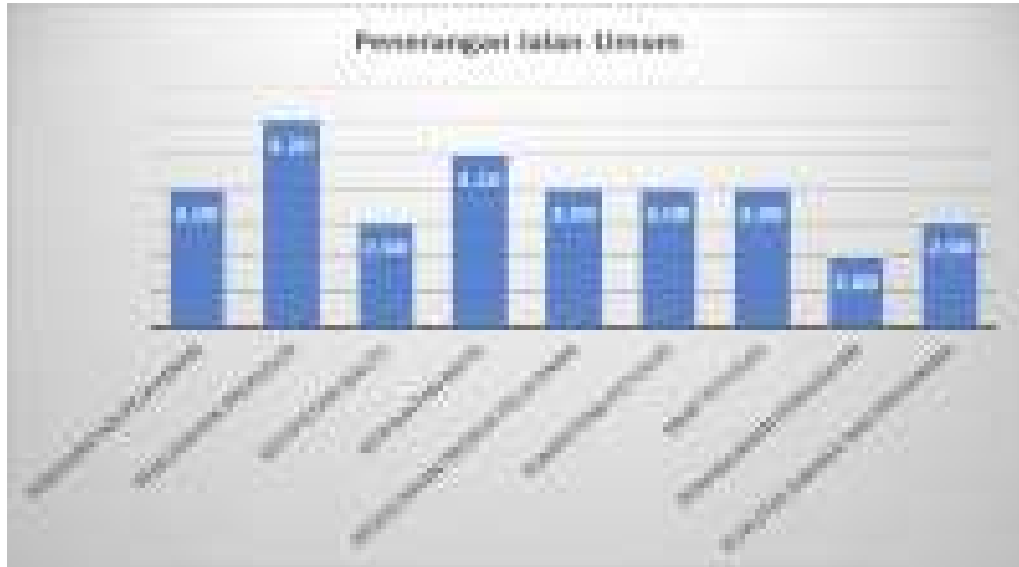
Tabel 5.10
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
 Kualitas Penerangan Jalan Umum

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	2.90
4	Biaya/Tarif	3.10
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.80
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,20
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3.16
	Nilai Konversi	79,09
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur prosedur pelayanan dengan skor IKM 3,20. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Penerangan Jalan Umum** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,16** dengan nilai konversi **79,09** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.14
Kualitas Penerangan Jalan Umum



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kualitas Penerangan Jalan Umum

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kualitas penerangan jalan umum sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Penanganan pengaduan yang kurang jelas ketika masyarakat mau menyampaikan keluhannya.
2. Kecepatan waktu yang pelayanan dalam memperbaiki penerangan jalan umum yang rusak.
3. Kualitas sarana dan prasarana harus diperhatikan berkaitan dengan penerangan jalan umum (PJU) terutama diperbatasan.

6. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penggunaan PDAM atau Sumber Air yang disediakan Pemerintah

A. Penggunaan PDAM atau Sumber Air yang disediakan Pemerintah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan penggunaan PDAM atau sumber air yang disediakan pemerintah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan kualitas penerangan jalan umum dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.11
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Penggunaan PDAM Atau Sumber Air Yang Disediakan Pemerintah

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.10
2	Prosedur	3.00
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.10
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3.23
	Nilai Konversi	80,75
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur prosedur, spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana serta kualitas sarana dan prasarana dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan

Penggunaan PDAM Atau Sumber Air Yang Disediakan Pemerintah memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,23** dengan nilai konversi **80,75** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.15
Pelayanan Penggunaan PDAM Atau Sumber Air Yang Disediakan Pemerintah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Penggunaan PDAM atau Sumber Air yang disediakan Pemerintah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan penggunaan PDAM atau sumber air yang disediakan pemerintah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan prosedur pelayanan harus diperhatikan
2. Kesesuaian produk pelayanan
3. Kompetensi petugas menjadi perhatian
4. Kualitas sarana dan parsarana perlu ditingkatkan

7. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jasa Pembuangan Limbah

A. Jasa Pembuangan Limbah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan jasa pembuangan limbah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan jasa pembuangan limbah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.12
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Jasa Pembuangan Limbah

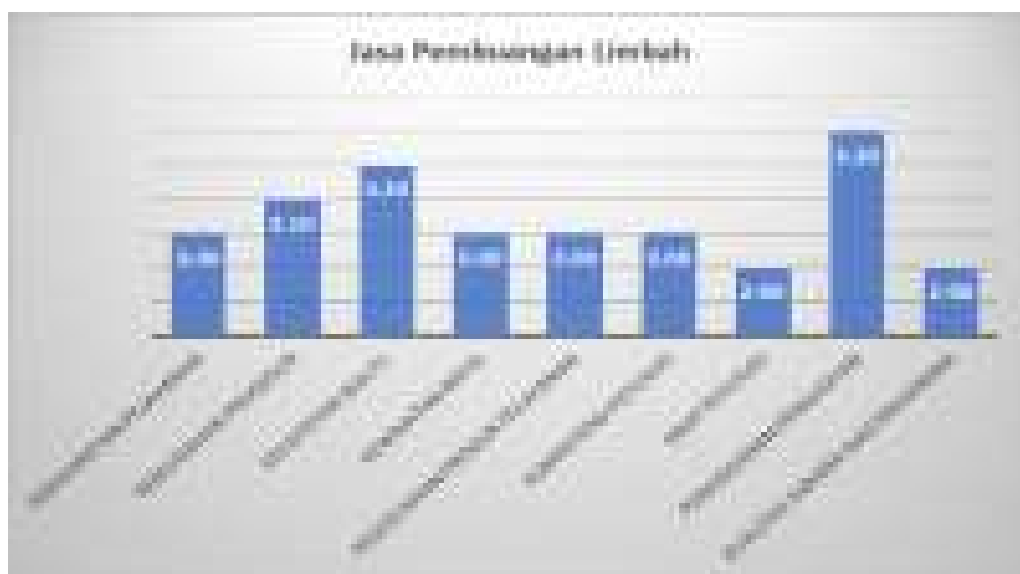
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.00
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,18
	Nilai Konversi	79,64
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada perilaku pelaksana serta

kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Jasa pembuangan limbah** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,18** dengan nilai konversi **79,64** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.16
Pelayanan Jasa Pembuangan Limbah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Jasa Pembuangan Limbah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan jasa pembuangan limbah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Sikap petugas yang kurang ramah dalam membentarkan pelayanan
2. Kualits sarana dan parsarana agar ditingkatkan

8. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Air Irigasi

A. Pelayanan Air Irigasi

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan,

yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan air irigasi. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan air irigasi dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

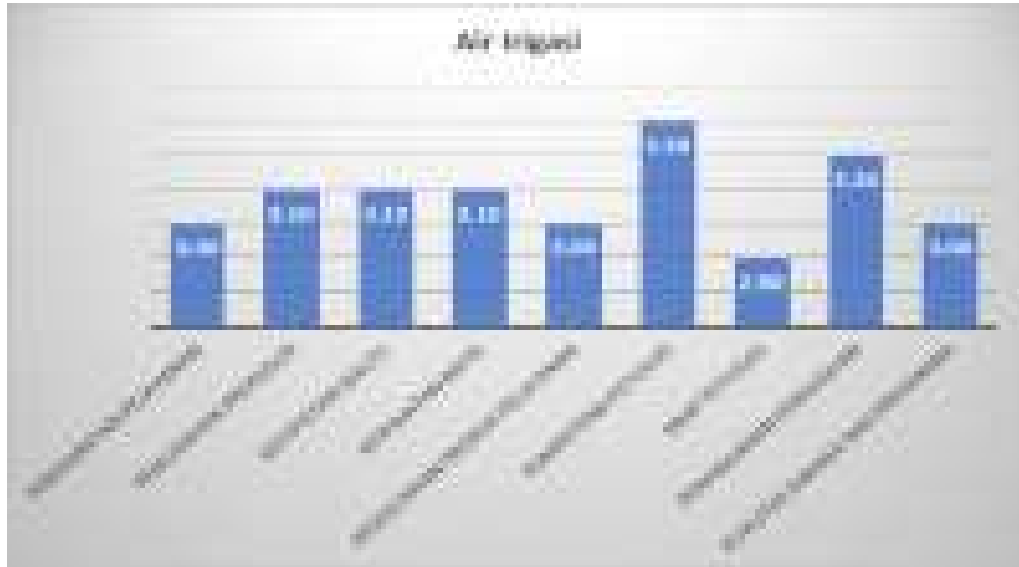
Tabel 5.13
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Air Irigasi

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.10
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kompetensi pelaksana dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada perilaku pelaksana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Air Irigasi** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan ada pada kategori "**B**". Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja "**Baik**".

Diagram 5.17
Pelayanan Air Irigasi



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Air Irigasi

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan air irigasi sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Sikap atau perilaku petugas perlu diperhatikan
2. Kualitas sarana dan parsarana agar ditingkatkan

9. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Fasilitas MCK Umum

A. Pelayanan Fasilitas MCK Umum

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan fasilitas MCK umum. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan fasilitas MCK umum dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

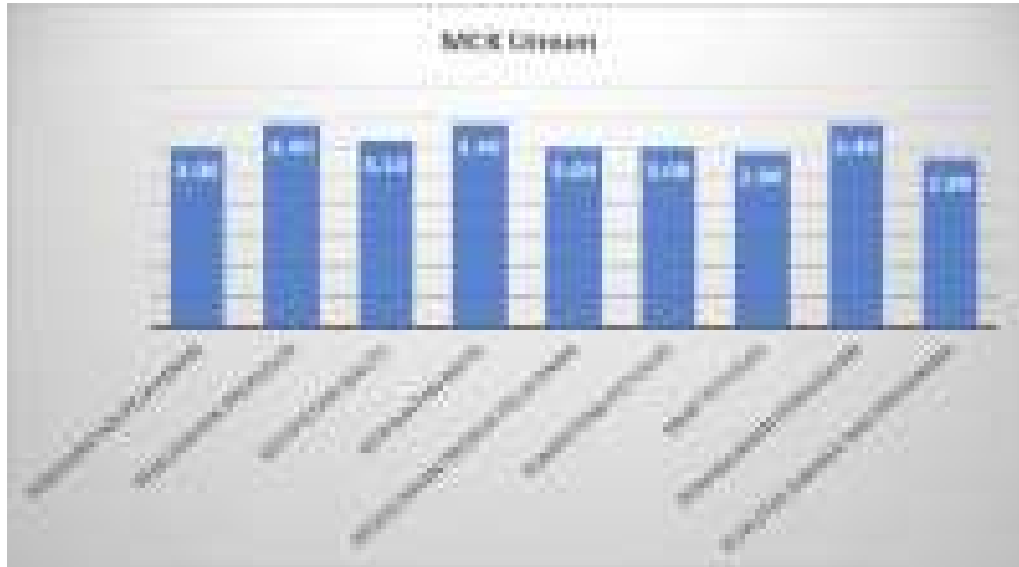
Tabel 5.14
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Fasilitas MCK Umum

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40
9	Sarana dan Prasarana	2.80
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3,23
	Nilai Konversi	80,75
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur prosedur, kewajaran biaya dan penanganan pengaduan, saran serta masukan dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kualitas sarana dan parasana dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Air Irigasi** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,23** dengan nilai konversi **80,75** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.18
Pelayanan MCK Umum



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan MCK Umum

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan MCK umum sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kualitas sarana dan parasarana perlu ditingkatkan
2. Sikap atau perilaku petugas perlu diperhatikan

10. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas

A. Pelayanan Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan transportasi dan manajemen lalu lintas. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan transportasi dan manajemen lalu lintas dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.15
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.10
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.10
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,23
	Nilai Konversi	80,75
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran serta masukan dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,23** dengan nilai konversi **80,75** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.19
Pelayanan Manajemen dan Transportasi Lalu Lintas



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Transportasi dan Manajemen Lalu Lintas sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kualitas sarana dan parasarana perlu ditingkatkan
2. Kompetensi petugas atau pelaksana agar ditingkatkan

11. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik

A. Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan penggunaan transportasi umum/publik. Adapun skor rata-rata dan mutu

pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan penggunaan transportasi umum/publik dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.16
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Penggunaan Transportasi Umum/Publik

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.60
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.10
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.30
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya/tarif dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan serta kualitas sarana dan parasana dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Penggunaan Transportasi Umum/Publik** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.20
Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Penggunaan Transportasi Umum/Publik

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan penggunaan transportasi umum/publik sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan masih menjadi perhatian utama
2. Kualitas sarana dan parasarana perlu diperhatikan

12. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah

A. Pelayanan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap pelayanan jasa pengumpulan dan pembuangan sampah. Adapun skor rata-rata dan mutu

pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan jasa pengumpulan dan pembuangan sampah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.17
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.50
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,16
	Nilai Konversi	79,09
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan, perilaku pelaksana serta kualitas sarana dan parasarana dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,16** dengan nilai konversi **79,09** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.21
Pelayanan Penggunaan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Penggunaan Jasa Pengumpulan dan Pembuangan Sampah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan penggunaan jasa pengumpulan dan pembuangan sampah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan masih perlu diperhatikan
2. Sikap petugas yang kurang ramah
3. Kualitas sarana dan prasarana perlu mendapat perhatian

13. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran

A. Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap

kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan terhadap kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.18
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	2.90
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	2.90
7	Perilaku Pelaksana	3.10
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,13
	Nilai Konversi	78,25
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya/tarif dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur persyaratan, dan kompetensi pelaksana dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,13** dengan nilai konversi **78,25** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.22
 Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kualitas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan yang kurang jelas
2. Kompetensi petugas perlu diperhatikan

5.2.3 Pelayanan Sosial Dasar

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kualitas Pendidikan

A. Pelayanan Kualitas Pendidikan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap kualitas pendidikan. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan

terkait dengan pelayanan terhadap kualitas pendidikan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

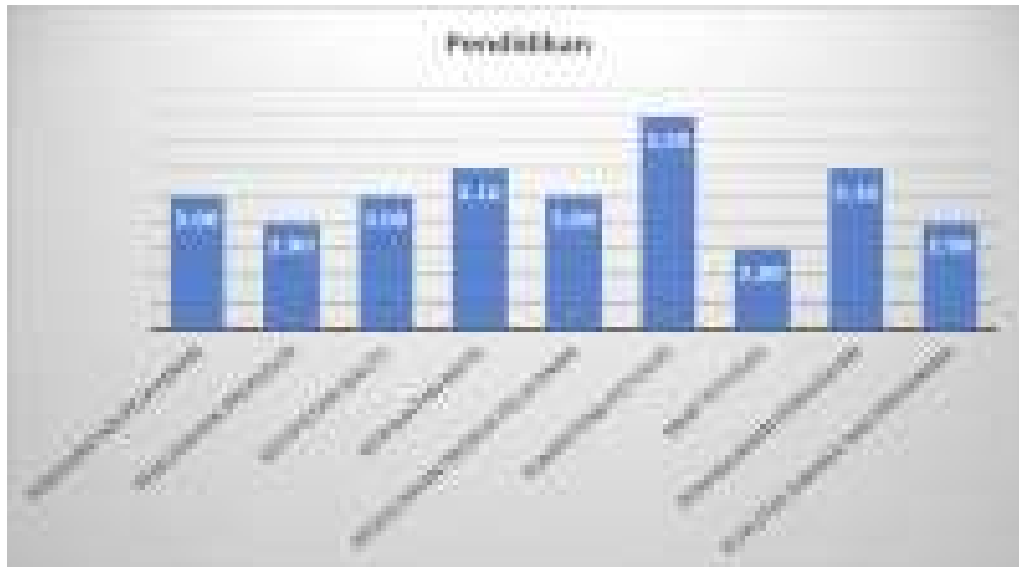
Tabel 5.19
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Kualitas Pendidikan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	2.90
3	Waktu Pelayanan	3.00
4	Biaya/Tarif	3.10
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	2.80
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3,26
	Nilai Konversi	81,58
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kompetensi pelaksana dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur perilaku pelaksana terendah dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Pendidikan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,58** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.23
Pelayanan Kualitas Pendidikan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kualitas Pendidikan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kualitas pendidikan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut :

1. Sikap atau perilaku petugas yang kurang ramah
2. Prosedur pelayanan perlu diperhatikan
3. Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan

A. Pelayanan Kesehatan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan terhadap kesehatan. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan terhadap kualitas kesehatan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

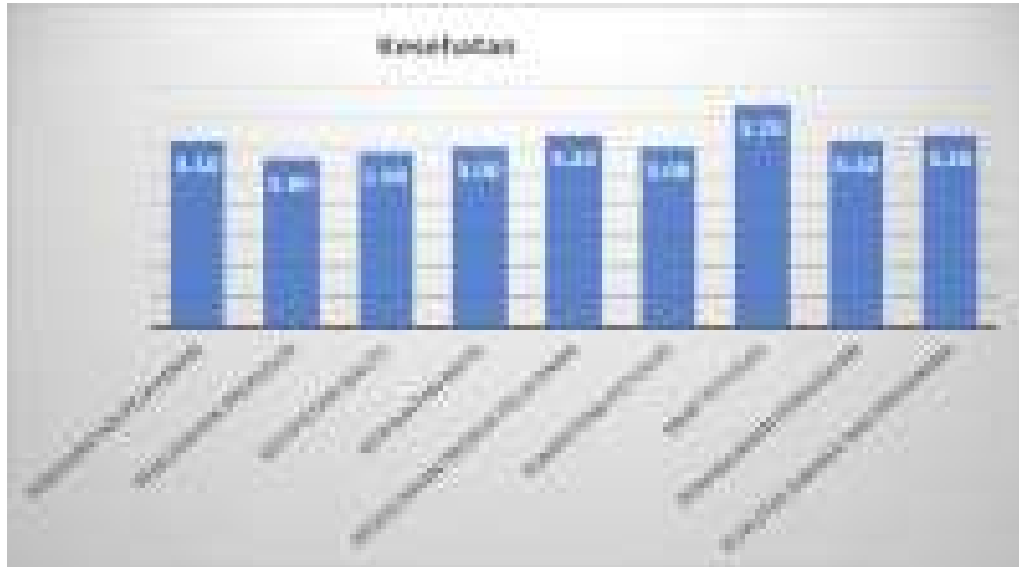
Tabel 5.20
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.10
2	Prosedur	2.80
3	Waktu Pelayanan	2.90
4	Biaya/Tarif	3.00
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.70
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.20
	Skor Tertinggi	3,70
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3,26
	Nilai Konversi	81,58
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,70. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur perilaku pelaksana terendah ada pada unsur prosedur pelaksana dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kualitas Kesehatan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,58** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.24
Pelayanan Kualitas Kesehatan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Prosedur pelaksana dalam pelayanan perlu diperhatikan
2. Kecepatan waktu pelayanan agar diperhatikan
3. Sarana parkir yang ada masih kurang memadai

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman dan Area Publik Terbuka

A. Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman dan Area Publik Terbuka

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan fasilitas olahraga, taman dan area public terbuka. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per

indikator pelayanan terkait dengan pelayanan fasilitas olahraga, taman dan area public terbuka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.21
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.50
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.10
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,24
	Nilai Konversi	81,03
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dan unsur biaya/tarif dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur persyaratan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kualitas sarana dan prasana terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,24** dengan nilai konversi **81,03** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.25
Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Fasilitas Olahraga, Taman Dan Area Public Terbuka sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Persyaratan pelaksana dalam pelayanan perlu diperhatikan
2. Penanganan pengaduan dapat ditangani dengan cepat
3. Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
4. Fasilitas olah raga dan area publik terbuka untuk kepentingan masyarakat agar ditingkatkan

5.2.4 Dukungan Ekonomi Dasar

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penggunaan Pasar Lokal

A. Pelayanan Penggunaan Pasar Lokal

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan penggunaan pasar. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan penggunaan pasar lokal dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.22
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Penggunaan Pasar Lokal

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.50
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur persyaratan serta kualitas sarana dan prasana terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Penggunaan Pasar Lokal** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan

ada pada kategori “B”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Diagram 5.26
Pelayanan Fasilitas Penggunaan Pasar Lokal



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Penggunaan Pasar Lokal

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan penggunaan pasar lokal sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Persyaratan pelaksanaan dalam penggunaan pasar lokal jangan berbelit-belit
2. Kualitas sarana dan prasarana pasar lokal ditingkatkan
3. Peningkatan kebersihan, keamanan, dan ketertiban di lingkungan pasar- pasar tradisional/lokal

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani tambak dan Nelayan

A. Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan,

yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran pelayanan penggunaan pasar. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani tambak dan Nelayan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.23
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani tambak dan Nelayan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.20
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,26
	Nilai Konversi	81,58
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur biaya/tarif dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur kualitas sarana dan prasana mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,58** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.27

Pelayanan Fasilitas Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Bantuan Pemda bagi Petani, Peternak, Petani Tambak dan Nelayan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kualitas sarana dan prasarana harus diperhatikan
2. Persyaratan pelaksanaan dalam pelayanan diperhatikan

C. Program Khusus Pemerintah Daerah

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Khusus Pemerintah Daerah (Bencana Alam)

A. Program Khusus Pemerintah Daerah (Bencana Alam)

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Khusus

Pemerintah daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Program Khusus Pemerintah Daerah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

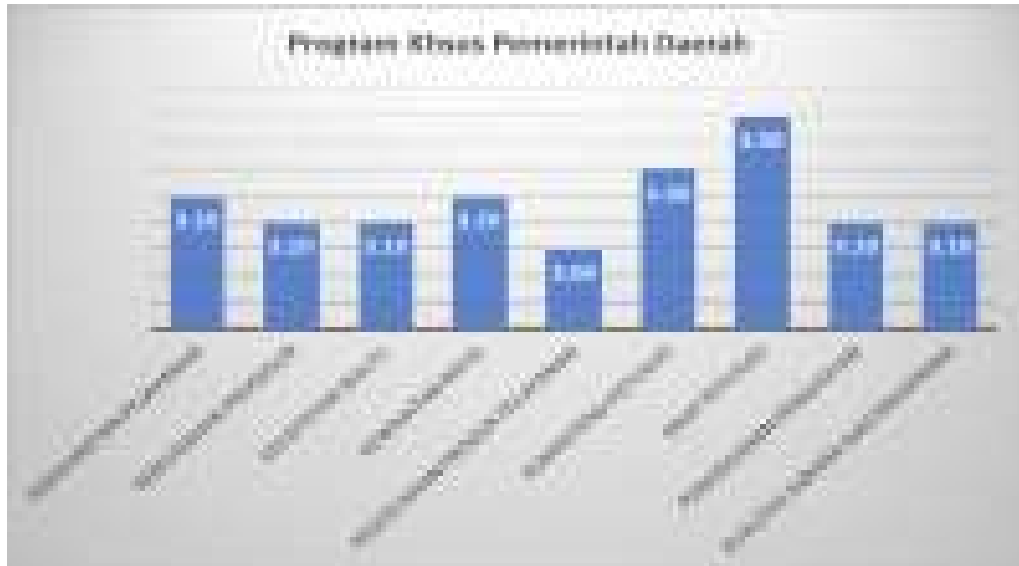
Tabel 5.24
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Program Khusus Pemerintah Daerah(Bencana Alam)

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.20
2	Prosedur	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.20
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.10
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,17
	Nilai Konversi	79,36
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur spesifikasi pelayanan mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Program Khusus Pemerintah Daerah(Bencana Alam)** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,17** dengan nilai konversi **79,36** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.28
Pelayanan Fasilitas Program Khusus Pemerintah Daerah
(Bencana Alam)



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Program Khusus Pemerintah Daerah (Bencana Alam)

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Program Khusus Pemerintah Daerah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Jenis spesifikasi pelayanan menjadi perhatian utama
2. Kemudahan prosedur pelayanan dapat ditingkatkan
3. Kecepatan waktu pelayanan perlu diperhatikan
4. Kualitas sarana dan parsarana perlu ditingkatkan

5.2.5 Program-Program Umum Pemerintah Daerah

Survey IKM ini didasarkan pada penilaian masyarakat terhadap program-program umum Pemda yang meliputi sebanyak 16 program umum. Berbeda dengan instrumen kepuasan sebelumnya, kepuasan masyarakat terhadap program-program umum

Pemda ini di dalam instrumen yang ditetapkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menilai kepuasan masyarakat terhadap program-program umum tersebut.

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin

A. Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.25
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.10
2	Prosedur	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.00
4	Biaya/Tarif	3.00
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	2.90
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,15
	Nilai Konversi	78,81
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja

pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur kualitas sarana dan parsarana mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,15** dengan nilai konversi **78,81** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.29
Pelayanan Upaya Pemda dalam Mengurangi
Penderitaan Masyarakat Miskin



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Upaya Pemda dalam Mengurangi Penderitaan Masyarakat Miskin sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kualitas sarana dan parsarana harus ditingkatkan
2. Kecepatan waktu pelayanan agar diperhatikan

3. Kewajaran biaya atau tarif dapat diperhatikan
4. Kompetensi petugas agar ditingkatkan dan disesuaikan

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin

A. Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda dalam meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman masyarakat miskin dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.26
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.20
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.00
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,22
	Nilai Konversi	80,47
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur

perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,22** dengan nilai konversi **80,47** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.30
Pelayanan Upaya Pemda dalam Meningkatkan
Kualitas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Meningkatkan Kualiatas Lingkungan Pemukiman Masyarakat Miskin

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Upya Pemda dalam meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman masyarakat miskin sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Penanganan pengaduan dan saran agar diperhatikan

2. Ketepatan waktu dalam pelayanan dapat ditingkatkan
3. Kompetensi petugas disesuaikan dengan kebutuhan
4. Kualiatas sarana dan parsarana dapat ditingkatkan

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda Menyediakan Pekerjaan Untuk Pengangguran

A. Upaya Pemda untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.27
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan
 untuk pengangguran

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.10
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,14
	Nilai Konversi	78,53
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur

waktu pelayanan, kewajaran biaya dan produk jenis spesifikasi pelayanan dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur perilaku pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,14** dengan nilai konversi **78,53** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.31
Pelayanan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan Upaya Pemda dalam untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Program penanggulangan pengangguran masih belum merata ke semua wilayah karena sosialisasi kurang berjalan secara efektif
2. Perilaku petugas atau pelaksana kurang responsif dalam membantu pengangguran
3. Persyaratan untuk kurang jelas dipahami oleh masyarakat

4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN

A. Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda dalam memerangi dan meminimalisir peluang KKN dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.28
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator
Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	2.90
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.10
	Skor Tertinggi	3,30
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,14
	Nilai Konversi	78,53
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan, kewajaran biaya dan produk jenis spesifikasi pelayanan dengan skor IKM 3,30. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur perilaku pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,14** dengan nilai konversi **78,53** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.32
Pelayanan Upaya Pemda dalam Memerangi dan
Meminimalisir Peluang KKN



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Memerangi dan Meminimalisir Peluang KKN

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

Upaya Pemda dalam memerangi dan meminimalisir peluang KKN sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Sikap petugas atau pelaksana perlu diperhatikan
2. Penanganan pengaduan dan saran agar diperhatikan dan direspon lebih cepat
3. Persyaratan pelayanan lebih dipermudah

5. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat Memperoleh Pendapatan

A. Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat Memperoleh Pendapatan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda dalam membantu masyarakat dalam memperoleh pendapatan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.29
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.40
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.70
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	3.20
	Skor Tertinggi	3,70
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,23
	Nilai Konversi	80,75
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,70. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur syarat pelayanan, spesifikasi pelayanan dan kompetensi pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,23** dengan nilai konversi **80,75** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.33

Pelayanan Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Membantu Masyarakat dalam Memperoleh Pendapatan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

Upaya Pemda dalam membantu masyarakat dalam memperoleh pendapatan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Syarat pelayanan lebih dipahami oleh masyarakat
2. Jenis spesifikasi pelayanan menjadi perhatian utama
3. Kompetensi pelaksana agar disesuaikan dengan kebutuhan

6. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda Terhadap Keputusan DPRD

A. Upaya Pemda Terhadap Sosialisasi Keputusan DPRD

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda terhadap keputusan DPRD dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

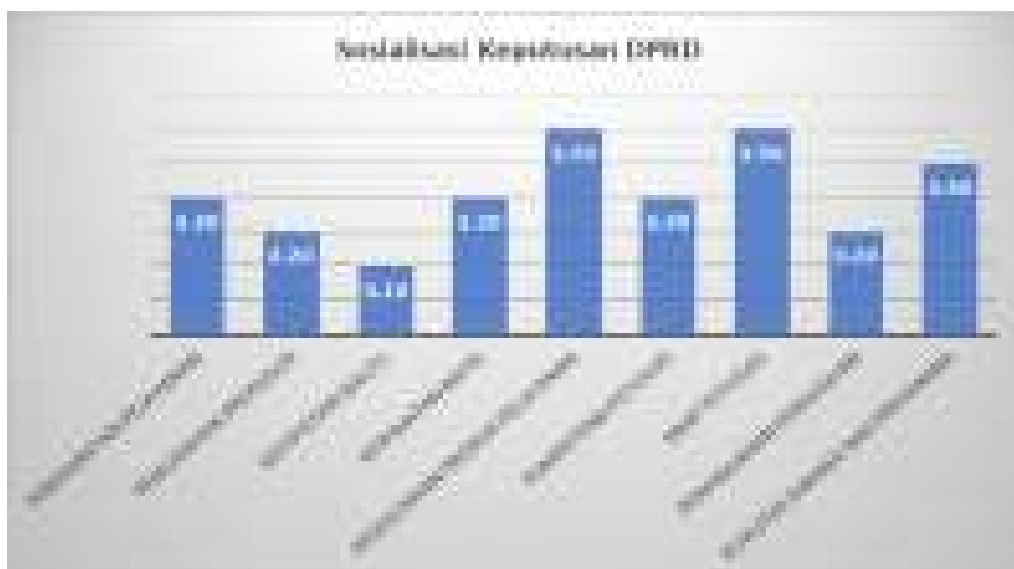
Tabel 5.30
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda Terhadap Sosialisasi Keputusan DPRD

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.30
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,10
	Rata -Rata IKM	3,13
	Nilai Konversi	78,25
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur waktu pelayanan mempunyai nilai terendah dengan skor 3,10. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Sosialisasi Keputusan DPRD** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,13** dengan nilai konversi **78,25** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.34
Pelayanan Upaya Pemda dalam Sosialisasi Keputusan DPRD



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Sosialisasi Keputusan DPRD

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

Upaya Pemda dalam sosialisasi keputusan DPRD sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Waktu pelayanan menjadi perhatian utama dalam sosialisasi
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan agar diperhatikan

7. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pemda Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan

A. Upaya Pemda Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.31
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda Mendorong Partisipasi Masyarakat
dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.50
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,09
	Nilai Konversi	77,42
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur persyaratan mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,09** dengan nilai konversi **77,42** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.35
Pelayanan Upaya Pemda dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Pelayanan Upaya Pemda dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan/Keputusan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

Upaya Pemda dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan/keputusan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kemudahan Persyaratan dalam dalam berpartisipasi pembuatan kebijakan agar diperhatikan
2. Prosedur tidak berbelit-belit
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan agar diperhatikan

8. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat

A. Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati Terhadap Masyarakat

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan aksesibilitas dan responsibilitas bupati terhadap masyarakat dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.32
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.30
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.40
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.60
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,16
	Nilai Konversi	79,09
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kualitas sarana dan prasarana dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur spesifikasi pelayanan dan kompetensi pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,16** dengan nilai konversi **79,09** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.36
Pelayanan Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Aksesibilitas dan Responsibilitas Bupati terhadap Masyarakat

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan

aksesibilitas dan responsibilitas bupati terhadap masyarakat sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan agar diperhatikan
2. Kompetensi petugas atau pelaksana agar disesuaikan dengan tugas dan fungsinya

9. Analisis Indeks Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil

A. Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan upaya pemda dalam memberikan pelayanan public secara adil dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.33
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.50
2	Prosedur	3.00
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.20
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.30
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,08
	Nilai Konversi	77,14
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur persyaratan dan perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur spesifikasi pelayanan dan prosedur pelayanan mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,08** dengan nilai konversi **77,14** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.37
Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda dalam Memberikan Pelayanan Publik Secara Adil

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda dalam Memberikan

Pelayanan Publik Secara Adil sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kemudahan prosedur pelayanan agar diperhatikan
2. Jenis Spesifikasi Pelayanan agar di perhatikan sehingga prinsip keadilan akan terpenuhi

10. Analisis Indeks Upaya Pemda Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda

A. Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan upaya Pemda membuka kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.34
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Upaya Pemda Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.30
2	Prosedur	2.80
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.40
7	Perilaku Pelaksana	3.30
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,40
	Skor Terendah	2,80
	Rata -Rata IKM	3,22
	Nilai Konversi	80,47
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kompetensi pelaksana dan kualitas sarana prasarana dengan skor IKM 3,40. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur kemudahan prosedur mempunyai nilai terendah dengan skor 2,80. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda dalam Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,22** dengan nilai konversi **80,47** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.38
 Upaya Pemda dalam Membuka Kesempatan yang sama
 untuk bekerja di Pemda



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda Membuka Kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda membuka

kesempatan yang sama untuk bekerja di Pemda sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kemudahan prosedur pelayanan agar diperhatikan
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan agar diperhatikan dan ditanggapi dengan cepat

11. Analisis Indeks Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan

A. Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan upaya Pemda mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.35
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap
Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.40
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,50
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,08
	Nilai Konversi	77,14
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,50. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur kompetensi pelaksana dan kualitas sarana dan prasarana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,08** dengan nilai konversi **77,14** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.39
Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat terhadap
Peraturan Penggunaan Area Publik dan Keamanan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda Mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda mendorong

kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Kompetensi petugas atau pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan
2. Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan

12. Analisis Indeks Kemampuan Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat Terhadap Regulasi Lingkungan

A. Upaya Pemda Mendorong Kepatuhan Masyarakat Terhadap Regulasi Lingkungan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda **untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan** dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

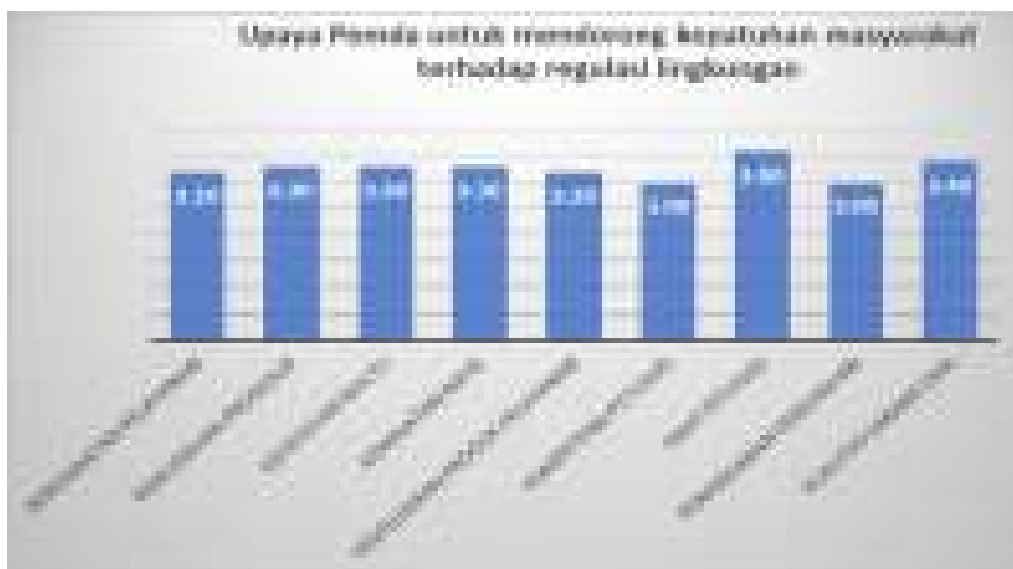
Tabel 5.36
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat
terhadap regulasi lingkungan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.20
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,25
	Nilai Konversi	81,31
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kompetensi pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,25** dengan nilai konversi **81,31** dan ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

Diagram 5.40
 Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda untuk mendorong

kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang ditanggapi
2. Himbauan hanya sebatas slogan tanpa disertai sanksi yang jelas
3. Kompetensi pelaksana belum merata diberbagai sector sehingga regulasi lingkungan tidak berjalan optimal

13. Analisis Indeks Kemampuan Pemda Menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah

A. Menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan kemampuan Pemda menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.37
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Kemampuan Pemda Menegakkan Peraturan Perhutanan dan
 Pelestarian/Penggunaan Tanah

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.20
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.70
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10
9	Sarana dan Prasarana	3.10
	Skor Tertinggi	3,70
	Skor Terendah	3,10
	Rata -Rata IKM	3,28
	Nilai Konversi	82,14
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya dengan skor IKM 3,70. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kualitas sarana prasarana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,10. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Kemampuan Pemda Menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,28** dengan nilai konversi **82,14** dan ada pada kategori “B”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Diagram 5.41
Kemampuan Pemda menegakkan Peraturan Perhutanan dan
Pelestarian/Penggunaan Tanah



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Kemampuan Pemda Menegakkan Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Kemampuan Pemda Menegakkan

Peraturan Perhutanan dan Pelestarian/Penggunaan Tanah sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan agar dapat diperhatikan dan ditanggapi secara cepat
2. Kualitas sarana prasarana agar lebih ditingkatkan

14. Analisis Indeks Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu

A. Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.38
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang
Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.20
2	Prosedur	3.30
3	Waktu Pelayanan	3.30
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.00
7	Perilaku Pelaksana	3.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00
9	Sarana dan Prasarana	3.40
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	3,00

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
	Rata -Rata IKM	3,25
	Nilai Konversi	81,31
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kompetensi pelaksana mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,25** dengan nilai konversi **81,31** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.42

Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari **Upaya Pemda Memberikan Pendidikan Kepada masyarakat tentang Pendidikan, Kesehatan, HAM dan Hak Pilih dalam Pemilu** sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan agar dapat diperhatikan dan ditanggapi secara cepat
2. Kompetensi pelaksana atau petugas agar disesuaikan dengan tugas dan fungsinya

15. Analisis Indeks Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

A. Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik dalam Pemilu dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.39
 Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
 Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan
 Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.20
3	Waktu Pelayanan	3.10
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	3.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20
9	Sarana dan Prasarana	3.30
	Skor Tertinggi	3,60
	Skor Terendah	3,00
	Rata -Rata IKM	3,21
	Nilai Konversi	80,19
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,60. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur persyaratan serta spesifikasi pelayanan mempunyai nilai terendah dengan skor 3,00. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik** memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,21** dengan nilai konversi **80,19** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.43

Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda Memberikan Pelayanan yang Sensitif kepada Kebutuhan Perempuan dan Laki-laki Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Persyaratan pelayanan lebih jelas
2. Jenis Spesifikasi pelayanan agar disesuaikan kebutuhan

16. Analisis Indeks Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

A. Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran Program Umum Pemerintah Daerah. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.40
Skor Rata-rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan
Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan
Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan November 2020
1	Persyaratan	3.00
2	Prosedur	3.00
3	Waktu Pelayanan	2.90
4	Biaya/Tarif	3.30
5	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20
6	Kompetensi Pelaksana	3.20
7	Perilaku Pelaksana	3.80
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.90
9	Sarana dan Prasarana	3.00
	Skor Tertinggi	3,80
	Skor Terendah	2,90
	Rata -Rata IKM	3,26
	Nilai Konversi	81,58
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur perilaku pelaksana dengan skor IKM 3,80. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur waktu pelayanan serta penanganan pengaduan saran dan masukan mempunyai nilai terendah dengan skor 2,90. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan **Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk**

Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik memiliki bobot nilai indeks sebesar **3,26** dengan nilai konversi **81,58** dan ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Diagram 5.44

Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik



Sumber : Hasil Penelitian, 2020

B. Kelemahan dan Kekurangan Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari Upaya Pemda Memberikan Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Orang Miskin dan Kelompok Minoritas Berkaitan dengan Infrastruktur dan Pelayanan Publik sampai periode bulan November 2020 adalah sebagai berikut

1. Waktu pelayanan agar disesuaikan dengan kebutuhan
2. Penanganan pengaduan saran dan masukan agar diperhatikan dan direspon lebih cepat

5.3 Rekapitulasi Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

Dengan Tahun 2020

Untuk mengetahui perubahan (kenaikan/penurunan) indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan, maka berikut ini akan disajikan perbandingan hasil survey IKM tahun 2019 dengan tahun 2020 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.41
 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap
 Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan
 Tahun 2019 dengan Tahun 2020

No.	Unit Layanan	Skor Hasil Survey IKM (%)		Keterangan	
		Indeks IKM Komulatif 2019	Indeks IKM Komulatif 2020	Peningkatan	Penurunan
A	Pelayanan Administrasi Dasar (Lisensi dan Perizinan)				
1.	Kepuasan terhadap pelayanan KTP	89	81.31		-7.69
2.	Kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran kelahiran dan kematian Anggota Keluarga	94	81.03		-12.97
3.	Kepuasan terhadap pelayanan IMB	93	81.56		-11.44
4.	Kepuasan terhadap pelayanan mengurus hak atas tanah	92	80.75		-11.25
5.	Kepuasan terhadap pelayanan lisensi bisnis/perizinan lainnya	83	80.19		-2.81
B	Infrastruktur dan Utiliti Dasar:				
1.	Kesan umum terhadap kondisi kualitas jalan lingkungan	87	80.20		-6.80
2.	Pendapat mengenai penyediaan trotoar untuk pejalan kaki	72	80.47	8.47	
3.	Kesan umum terhadap kualitas drainase di sekitar tempat tinggal	79	81.59	2.59	
4.	Kesan umum terhadap kualitas kebersihan wilayah	87	79.08		-7.92
5.	Pendapat umum terhadap kualitas penerangan jalan umum	77	79.09	2.09	
6.	Pendapat mengenai penggunaan air PDAM/sumbu air yang disediakan Pemda	74	80.75	6.75	
7.	Pendapat mengenai jasa pembuangan limbah	78	79.64	1.64	

No.	Unit Layanan	Skor Hasil Survey IKM (%)		Keterangan	
		Indeks IKM Komulatif 2019	Indeks IKM Komulatif 2020	Peningkatan	Penerun an
8.	Pendapat mengenai kualitas pemeliharaan dan pengaturan sistem irigasi yang dilakukan Pemda	72	80.19	8.19	
9.	Pendapat mengenai pelayanan fasilitas MCK umum	92	80.75		-11.25
10.	Pendapat mengenai transportasi dan manajemen lalu lintas	84	80.75		-3.25
11.	Pendapat mengenai penggunaan transportasi umum/publik	89	80.19		-8.81
12.	Pendapat mengenai kualitas pelayanan jasa pengumpulan dan pembuangan sampah	80	79.08		-0.92
13.	Pendapat mengenai kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran	71	78.25	7.25	
C	Pelayanan Sosial Dasar :				
1.	Penilaian tentang kualitas pendidikan (sekolah negeri)	96	81.59		-14.41
2.	Penilaian mengenai pelayanan kesehatan	88	81.59		-6.41
3.	Penilaian terhadap fasilitas olah raga, taman dan area publik terbuka	89	81.03		-7.97
D	Dukungan Ekonomi Dasar :				
1.	Penilaian terhadap penggunaan pasar lokal/ tradisional	86	80.19		-5.81
2.	Penilaian bantuan Pemda bagi petani/ peternak/ petani tambak dan nelayan	71	81.56	10.56	
3.	Penilaian terhadap program khusus (bencana alam)	81	79.36		-1.64
E	Program Umum				
1.	Upaya Pemda dalam mengurangi penderitaan rakyat miskin	79	78.81		-0.19
2.	Upaya Pemda untuk meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman kelompok masyarakat miskin	83	80.47		-2.53
3.	Upaya Pemda untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran	71	78.53	7.53	
4.	Upaya Pemda untuk memerangi atau meminimalisir peluang KKN	79	80.75	1.75	

No.	Unit Layanan	Skor Hasil Survey IKM (%)		Keterangan	
		Indeks IKM Komulatif 2019	Indeks IKM Komulatif 2020	Peningkatan	Penerun an
5.	Upaya Pemda membantu masyarakat untuk memperoleh pendapatan	73	78.26	5.26	
6.	Upaya Pemda untuk mempermudah akses masyarakat terhadap keputusan DPRD	71	77.42	6.42	
7.	Upaya Pemda untuk mendorong masyarakat berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan/keputusan	86	79.09		-6.91
8.	Aksesibilitas dan responsivitas Bupati terhadap kebutuhan masyarakat	93	77.15		-15.85
9.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan publik secara adil	82	80.48		-1.52
10.	Upaya Pemda membuka kesempatan yang sama untuk bekerja pada Pemda	79	77.14		-1.86
11.	Upaya Pemda mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan	89	81.14		-7.86
12.	Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan	91	81.31		-9.69
13.	Kemampuan Pemda untuk menegakkan peraturan tentang perhutanan, pelestarian tanah dan penggunaan tanah	94	80.20		-13.80
14.	Upaya Pemda untuk memberikan pendidikan berkenaan dengan pendidikan, kesehatan masyarakat, HAM dan hak pilih dalam pemilu	94	81.58		-12.42
15.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang sensitif kepada kebutuhan perempuan dan laki-laki dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik	88	80.75		-7.25
16.	Upaya Pemda memberikan pelayanan untuk menjawab kebutuhan orang miskin dan kelompok minoritas dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik	80	78.25		-1.75
Jumlah		3.336 poin	3.201,52 poin		
Rata-Rata		83,40	80,04		-3,36

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2020 indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan sebesar **-3,36 %** yaitu dari **83,40%** di tahun 2019 menjadi **80,04%** di tahun 2020. Hal ini berada pada katagori "**B**", dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan termasuk ke dalam kategori kinerja "**Baik**".

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada Bab V, maka hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dasar (perijinan dan lisensi) yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan tahun 2020 yaitu:

Tabel 6.1
 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Dasar

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Kepuasan terhadap pelayanan KTP	81,31	Baik
2.	Kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran kelahiran dan kematian Anggota Keluarga	81,03	Baik
3.	Kepuasan terhadap pelayanan IMB	81,56	Baik
4.	Kepuasan terhadap pelayanan mengurus hak atas tanah	80,75	Baik
5.	Kepuasan terhadap pelayanan lisensi bisnis/perizinan lainnya	80,19	Baik
	Jumlah	404,84	
	Rata-rata	80,97	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat pada bidang/unit Pelayanan Administrasi Dasar memiliki bobot nilai indeks sebesar 80,97% ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

2. Kepuasan masyarakat terhadap keadaan infrastruktur dan utiliti dasar yang tersedia di Kabupaten Kuningan tahun 2020 yaitu :

Tabel 6.2
 Kepuasan Masyarakat Terhadap Keadaan Infrastruktur dan Utiliti Dasar

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Kesan umum terhadap kondisi kualitas jalan lingkungan	80,20	Baik
2.	Pendapat mengenai penyediaan trotoar untuk pejalan kaki	80,47	Baik
3.	Kesan umum terhadap kualitas drainase di sekitar tempat tinggal	81,59	Baik
4.	Kesan umum terhadap kualitas kebersihan wilayah	79,08	Baik
5.	Pendapat umum terhadap kualitas penerangan jalan umum	79,09	Baik
6.	Pendapat mengenai penggunaan air PDAM/sumber air yang disediakan Pemda	80,75	Baik
7.	Pendapat mengenai jasa pembuangan limbah	79,64	Baik
8.	Pendapat mengenai kualitas pemeliharaan dan pengaturan sistem irigasi yang dilakukan Pemda	80,19	Baik
9.	Pendapat mengenai pelayanan fasilitas MCK umum	80,75	Baik
10.	Pendapat mengenai transportasi dan manajemen lalu lintas	80,75	Baik
11.	Pendapat mengenai penggunaan transportasi umum/publik	80,19	Baik
12.	Pendapat mengenai kualitas pelayanan jasa pengumpulan dan pembuangan sampah	79,08	Baik
13.	Pendapat mengenai kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran	78,25	Baik
Jumlah		1040,03	
Rata-rata		80,00	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat pada bidang/unit Infrastruktur dan Utiliti Dasar memiliki bobot nilai indeks sebesar 80,00% ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sosial dasar yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2020 yaitu :

Tabel 6.3
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sosial Dasar

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Penilaian tentang kualitas pendidikan (Sekolah Negeri)	81,59	Baik
2.	Penilaian mengenai pelayanan kesehatan	81,59	Baik
3.	Penilaian terhadap fasilitas olah raga, taman dan area publik terbuka	81,03	Baik
	Jumlah	244,21	
	Rata-rata	81,40	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat pada bidang/unit Pelayanan Sosial Dasar memiliki bobot nilai indeks sebesar 81,40% ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

4. Kepuasan masyarakat terhadap dukungan ekonomi dasar yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2020 yaitu :

Tabel 6.4
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dukungan Ekonomi Dasar

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Penilaian terhadap penggunaan pasar lokal/ tradisional	80,19	Baik
2.	Penilaian bantuan Pemda bagi petani/ peternak/ petani tambak dan nelayan	81,56	Baik
3.	Penilaian terhadap program khusus (bencana alam)	79,36	Baik
	Jumlah	241,11	
	Rata-rata	80,37	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat pada bidang/unit Dukungan Ekonomi Dasar memiliki bobot nilai indeks sebesar 80,37% ada pada kategori **“B”**. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan masuk kedalam kategori kinerja **“Baik”**.

5. Kepuasan masyarakat terhadap program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2020 yaitu :

Tabel 6.5
 Kepuasan Masyarakat Terhadap Program-Program Umum Pemda

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Upaya Pemda dalam mengurangi penderitaan rakyat miskin	78,81	Baik
2.	Upaya Pemda untuk meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman kelompok masyarakat miskin	80,47	Baik
3.	Upaya Pemda untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran	78,53	Baik
4.	Upaya Pemda untuk memerangi atau meminimalisir peluang KKN	80,75	Baik
5.	Upaya Pemda membantu masyarakat untuk memperoleh pendapatan	78,26	Baik
6.	Upaya Pemda untuk mempermudah akses masyarakat terhadap keputusan DPRD	77,42	Baik
7.	Upaya Pemda untuk mendorong masyarakat berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan/keputusan	79,09	Baik
8.	Aksesibilitas dan responsivitas Bupati terhadap kebutuhan masyarakat	77,15	Baik
9.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan publik secara adil	80,48	Baik
10.	Upaya Pemda membuka kesempatan yang sama untuk bekerja pada Pemda	77,14	Baik
11.	Upaya Pemda mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan penggunaan area publik dan keamanan	81,14	Baik
12.	Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan	81,31	Baik
13.	Kemampuan Pemda untuk menegakkan peraturan tentang perhutanan, pelestarian tanah dan penggunaan tanah	80,20	Baik
14.	Upaya Pemda untuk memberikan pendidikan berkenaan dengan pendidikan, kesehatan masyarakat, HAM dan hak pilih dalam pemilu	81,58	Baik
15.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang sensitif kepada kebutuhan perempuan dan laki-laki dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik	80,75	Baik
16.	Upaya Pemda memberikan pelayanan untuk menjawab kebutuhan orang miskin dan	78,25	Baik

No.	Parameter	(%)	Kriteria
	kelompok minoritas dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik		
	Jumlah	1271,33	
	Rata-rata	79,46	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat pada bidang/unit Program-Program Umum Pemda memiliki bobot nilai indeks sebesar 79,46% ada pada kategori “**B**”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan masuk kedalam kategori kinerja “**Baik**”.

Hasil survey kepuasan masyarakat secara umum dan keseluruhan yang menyangkut ke lima (5) bidang/unit pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2020 pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6.6
Rekafitulasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemda
Kabupaten Kuningan di 5 Bidang/Unit Pelayanan

No.	Parameter	Total Poin	(%)	Kriteria
1.	Pelayanan administrasi dasar (perijinan dan lisensi)	404,84	80,96	Baik
2.	Infrastruktur dan utiliti dasar	1.040,03	80,00	Baik
3.	Pelayanan sosial dasar	244,21	81,40	Baik
4.	Dukungan ekonomi dasar	241,11	80,37	Baik
5.	Program-program umum	1.271,33	79,45	Baik
	Jumlah	3.201,52	402,18	
	Rata-rata (Total poin dibagi 5 bidang)		80,04	Baik

Sumber : Hasil Survey, November 2020

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2020 masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan. Bila dibandingkan dengan survey IKM pada tahun 2019, maka kepuasan masyarakat pada tahun 2020 ini mengalami penurunan sebesar -3,36 % yaitu dari 83,40% di tahun 2019 menjadi 80,04% di tahun 2020. Hal ini berada pada

katagori "**B**", dengan perkataan lain, kinerja pelayanan Pemda Kabupaten Kuningan termasuk kedalam kategori kinerja "**Baik**".

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey IKM terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan, tim menyampaikan beberapa rekomendasi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan berkaitan dengan keluhan dan saran yang didapat dari responden/masyarakat untuk ke 5 (lima) bidang layanan adalah sebagai berikut :

1. Administrasi dasar (perijinan dan lisensi)

- a. Sebaiknya ada petugas yang khusus untuk memberikan pemahaman dalam pembuatan e-KTP
- b. Sebaiknya sikap petugas yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP di perbaiki
- c. Agar sarana parkir diperhatikan karena saat ini kurang memadai
- d. Agar kantor pelayanan agar beroperasi tepat waktu.
- e. Sebaiknya petugas/aparatus agar lebih responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat.
- f. Agar prosedur pelayanan dapat dipermudah jangan sampai terjadi antrian dan memerlukan waktu yang cukup lama
- g. Sebaiknya pungli khususnya oleh para calo dalam pelayanan e-KTP di berantas
- h. Agar dapat meningkatkan pelayanan *online*.
- i. Sebaiknya adanya tempat pengaduan dan saran, karena masyarakat merasa bingung untuk menyampaikan keluhan yg dihadapinya
- j. Agar sarana dan prasaran dalam pelayanan diperbaiki

2. Infrastruktur dan Utiliti Dasar

- a. Sebaiknya adanya peningkatan kualitas jalan lingkungan, terutama jalan desa.
- b. Sebaiknya adanya perbaikan dan pemeliharaan dengan cepat trotoar, drainase, Penerangan Jalan Umum (PJU) yang rusak.
- c. Adanya perbaikan terhadap kualitas air PDAM jelek dan yang tidak mengalir sama sekali
- d. Sebaiknya adanya peningkatan pelayanan sampah dan limbah.
- e. Adanya pengaturan lalu lintas, khususnya di ruas-ruas jalan yang banyak menimbulkan kemacetan secara rutinitas
- f. Adanya peningkatan pelayanan pencegahan dan pemadaman kebakaran.
- g. Agar saran dan masukan dari masyarakat segera direspon dengan cepat.
- h. Agar kompetensi petugas yang kurang memadai segera dilakukan Diklat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- i. Agar sarana dan prasarana yang kurang memadai segera ditambah dan diperbaiki
- j. Sebaiknya sikap petugas yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP diperbaiki

3. Pelayanan Sosial Dasar

- a. Agar fasilitas olah raga dan area publik terbuka untuk kepentingan masyarakat agar ditingkatkan .
- b. Sebaiknya pemeliharaan taman-taman kota perlu ditingkatkan
- c. Sebaiknya tersedianya fasilitas olahraga di setiap kecamatan sampai ke desa-desa.
- d. Agar kualitas sarana dan prasarana harus diperhatikan
- e. Sebaik sarana parkir dapat ditambah atau ditingkatkan

- f. Sebaiknya penanganan pengaduan dan saran dari masyarakat dapat ditangani dengan cepat
- g. Sebaiknya kemudahan prosedur pelayanan dapat ditingkatkan
- h. Agar kewajaran biaya atau tarif pelayanan dapat diperhatikan
- i. Agar kompetensi petugas agar ditingkatkan dan disesuaikan sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Dukungan Ekonomi Dasar

- a. Adanya peningkatan kebersihan, keamanan, dan ketertiban di lingkungan pasar-pasar tradisional/lokal.
- b. Sebaiknya waktu operasional/kegiatan pasar tradisional/lokal di wilayah kecamatan waktunya diperpanjang.
- c. Diperlukan dana bergulir untuk masyarakat sebagai modal usaha
- d. Sebaiknya adanya peningkatan bantuan khusus Pemda untuk petani/peternak.
- e. Sebaiknya kualitas sarana dan prasarana pasar lokal/tradisional ditingkatkan
- f. Sebaiknya adanya peningkatan bantuan khusus Pemda untuk penanganan bencana alam.

5. Program Umum

- a. Sebaiknya ada peningkatan program khusus untuk penanggulangan kemiskinan.
- b. Sebaiknya ada peningkatan program untuk mengatasi pengangguran.
- c. Agar himbauan tidak hanya sebatas slogan tanpa disertai sanksi yang jelas
- d. Pemberian dana bergulir dapat ditingkatkan
- e. Penanganan pengaduan saran dan masukan agar diperhatikan dan direspon lebih cepat
- f. Adanya upaya untuk meminimalisir peluang Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

- g. Adanya peningkatan program-program pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan pendapatan/daya beli masyarakat.
- h. Adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan/keputusan melalui Musrenbang di tingkat desa.
- i. Aksesibilitas Bupati dalam merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat dapat ditingkatkan.
- j. Sebaiknya ada peningkatan penegakan peraturan sehingga akan mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan tersebut.
- k. Sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan publik secara adil.
- l. Sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas
- m. Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan sesuai kebutuhan
- n. Kemudahan prosedur pelayanan agar diperhatikan
- o. Agar sikap petugas atau pelaksana perlu diperhatikan dengan baik
- p. Program penanggulangan pengangguran masih belum merata ke semua wilayah karena sosialisasi kurang berjalan secara efektif

LAMPIRAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin :

Usia : tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jenis Layanan yang diterima :

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
 - a. Tidak sesuai. (1)
 - b. Kurang sesuai. (2)
 - c. Sesuai. (3)
 - d. Sangat sesuai. (4)
2. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kemudahan prosedur/tata cara pelayanan yang dilaksanakan oleh unit ini
 - a. Tidak mudah. (1)
 - b. Kurang mudah. (2)
 - c. Mudah. (3)
 - d. Sangat mudah. (4)
3. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat. (1)
 - b. Kurang cepat. (2)
 - c. Cepat. (3)
 - d. Sangat cepat. (4)
4. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal (1)
 - b. Cukup mahal (2)

- c. Murah (3)
- d. Gratis (4)
- 5. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai (1)
 - b. Kurang sesuai (2)
 - c. Sesuai. (3)
 - d. Sangat sesuai (4)
- 6. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak kompeten (1)
 - b. Kurang kompeten (2)
 - c. Kompeten (3)
 - d. Sangat kompeten (4)
- 7. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak sopan dan ramah (1)
 - b. Kurang sopan dan ramah (2)
 - c. Sopan dan ramah (3)
 - d. Sangat sopan dan ramah (4)
- 8. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada. (1)
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi (2)
 - c. Berfungsi kurang maksimal (3)
 - d. Dikelola dengan baik. (4)
- 9. Menurut pendapat bapa/ibu/sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kabupaten Kuningani saat ini
 - a. Buruk. (1)
 - b. Cukup. (2)
 - c. Baik. (3)
 - d. Sangat Baik. (4)

II. KELUHAN DAN SARAN ANDA

Keluhan atau saran anda mengenai pelayanan di Unit ini adalah sbb :

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim, 2006, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan, Malang : Bayumedia Publishing
- Berry, Leonard I., and Parasuraman A. 1997. *Listening The Customer-The Concept of Service Quality Information System* Spring. Oxford.
- Danandjaja, 2012. Metode Penelitian Sosial Disertai Aplikasi SPSS for Windows. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Depdagri RI. 2010. Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah.
- Dharma, Agus, 2008, Manajemen Prestasi Kerja, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Denhardt, J.V. and RB. Denhardt, 2003, *The New Publik Service : Serving Not Steering*. Expanded Edition, New York, M.E. Sharpe
- Gasperz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia.
- Gibson, Ivancevich., Donnely. 2004. Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur, Proses, alih bahasa Wahid, Jakarta: Erlangga.
- Handi, Irawan, 2002, Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mondy, Wayne R. Dan Noe, Robert M. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alih bahasa: Wijanarko. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moenir, 2003, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex. 1996. Manajemen Personalial (MSDM), Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasul, Syahrudin, 2000, Pengukuran Kinerja : Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah, Jakarta : BPKP
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik, 2005, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Stándar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sampara, Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2005, Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*, Yogyakarta : ANDI OFFSET

-----, 2006, Manajemen Jasa, Yogyakarta : ANDY OFFSET

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2007, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta : ANDY OFFSET

Zeithaml, Valerie A.; Parasuraman A., and Barry Leonard L., 1990, *Delivering Quality of Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press

Dokumen Lain :

Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2018.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Bappeda dan BPS Kabupaten Kuningan. 2015. Data Sosial Ekonomi Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2015.

BPS Kabupaten Kuningan. 2019. Kuningan Dalam Angka Tahun 2019.

Bappeda Kabupaten Kuningan. 2019. Terms of Reference (ToR) Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan.

Depdagri RI. 2010. Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah.

Kepmenpan RB No. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat