

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PU DAN PENATAAN  
RUANG KABUPATEN NGANJUK  
TAHUN 2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk Tahun 2018. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada masyarakat yang telah berpartisipasi dengan mengisi questioner survei ini sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Nganjuk, November 2018  
Kepala Dinas PU dan Penataan  
Ruang Kab. Nganjuk

**Ir. FADJAR JUDIONO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640311 199303 1 012

## DAFTAR ISI

I. BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran .....	3
1.5. Prinsip .....	3
1.6. Ruang Lingkup .....	4
1.7. Manfaat .....	4
II. BAB II METODOLOGI SURVEI	
2.1. Definisi Survei .....	6
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	6
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data .....	10
2.5. Perangkat Pengolahan Data .....	12
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	13
2.7. Penyusunan Jadwal .....	15
III. BAB III METODOLOGI SURVEI	
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	16
3.2. Jumlah Responden.....	17
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden .....	17
3.4. Indeks Setiap unsur Pelayanan .....	18
3.5. Karakteristik Responden.....	19
3.6. Pendapat Responden tentang Pelayanan .....	23
3.7. Rencana Tindak Lanjut	
IV. BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	25
4.2. Saran .....	25
4.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden .....	17
4.4. Indeks Setiap unsur Pelayanan .....	18
4.5. Karakteristik Responden.....	19
4.6. Pendapat Responden tentang Pelayanan .....	13

Lampiran-lampiran

Lampiran 1 Quesioner SKM

Lampiran 2 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Lampiran 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk

Lampiran 3 Tim SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Dengan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pada setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mekanisme survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat layanan baik perizinan maupun non perizinan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk beragam dengan sifat dan karakteristiknya, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan kami diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Khusus untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk survei dilakukan untuk semua layanan, baik perizinan maupun non perizinan yang hasilnya digabungkan menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini merupakan survei yang ke sekian kalinya pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk yang dilaksanakan semata-mata demi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi yang mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan.

## **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat, adalah untuk memberikan gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang melaksanakan survei.

Sedangkan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

#### **1.4. Sasaran**

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

#### 6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### 1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat ini meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran.

### 1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

### 2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat minimal 1 (satu) tahun sekali.

### 2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner(angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

**1. Persyaratan Pelayanan**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif\*)**

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**

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

**6. Kompetensi Pelaksana\*\*)**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana\*\*)**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

**9. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

- \* Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.
- \*\* unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

## 2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks survei kepuasan masyarakat yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

### 2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

### 2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan

persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### c. Bentuk Jawaban

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

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

## 2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan

cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II)

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan pada unit pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

#### 2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

##### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

##### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

#### 2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

##### Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak Baik

2	2,60 – 3,064	65,00– 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31– 100,00	A	Sangat Baik

## 2.5. Perangkat Pengolahan Data

### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

### b. Pengolahan Secara Manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

#### a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

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

## 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

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

### 1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:



Tabel 3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dengan 9 ruang lingkup, 15 dimensi dengan menggunakan skala likert

RUANG LINGKUP	DIMENSI	PARAMETER (SKALA LIKERT)
a) Persyaratan	Kejelasan Persyaratan	D1 1 2 3 4
b) Prosedur	i) Kejelasan prosedur	D2 1 2 3 4
	ii) Kesederhanaan prosedur	D3 1 2 3 4
c) Waktu pelayanan	Standar waktu penyelesaian pelayanan	D4 1 2 3 4
d) Biaya/Tarif	Kewajaran biaya	D5 1 2 3 4
e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	i) Kejelasan produk	D6 1 2 3 4
	ii) Kualitas produk	D7 1 2 3 4
f) Kompetensi pelaksana	Pengetahuan dan ketrampilan pelaksana	D8
g) Perilaku Pelaksana	i) Sikap pelaksana	D9 1 2 3 4
	ii) Budaya kerja yang melayani	D10 1 2 3 4
h) Maklumat Pelayanan	Kesanggupan pelaksana	D11 1 2 3 4
i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	i) Ketersediaan dan keberfungsian sarana pengaduan	D12 1 2 3 4
	ii) Kemudahan akses	D13 1 2 3 4
	iii) Kecepatan respon	D14 1 2 3 4
	iv) Efektifitas penangan	D15 1 2 3 4

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

### Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = .....  
x 25 = ..... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, penanganan untuk perbaikan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama satusetengah bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	12 (dua belas) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

### BAB III

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif\*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)
7. Perilaku Pelaksana\*\*)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Sedangkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk dimulai dari tanggal 8 Oktober sampai dengan 16 Oktober 2018, dilaksanakan pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas PUPR

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	8 s.d 12 Oktober 2018
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	15 s.d 27 Oktober 2018
3	Pengolahan Data Indeks	29 Oktober s.d. 3 November 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 s.d 10 November 2018

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Berdasarkan kunjungan pemohon layanan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk setiap bulan rata-rata berkisar antara 1000 s.d 1500 pemohon layanan, baik layanan konsultasi maupun layanan administrasi maupun Peminjaman Alat Berat Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 100 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan questioner dari responden Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober s.d. 3 November 2018 dengan minta kepada pemohon layanan untuk mengisi questioner yang telah disediakan.

### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

- a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Hasil survei pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Nganjuk diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.25
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.27
3	Waktu Pelayanan	3.25
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.29
5	Biaya/Tarif	3.29
6	Kompetensi Pelaksana	3.71
7	Perilaku Pelaksana	3.23
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.25
9	Sarana dan Prasarana	3.14

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,29 x 25 = **82,36**

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori A dan kinerja unit pelayanan termasuk "**Sangat Baik**".

### 3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

#### 3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

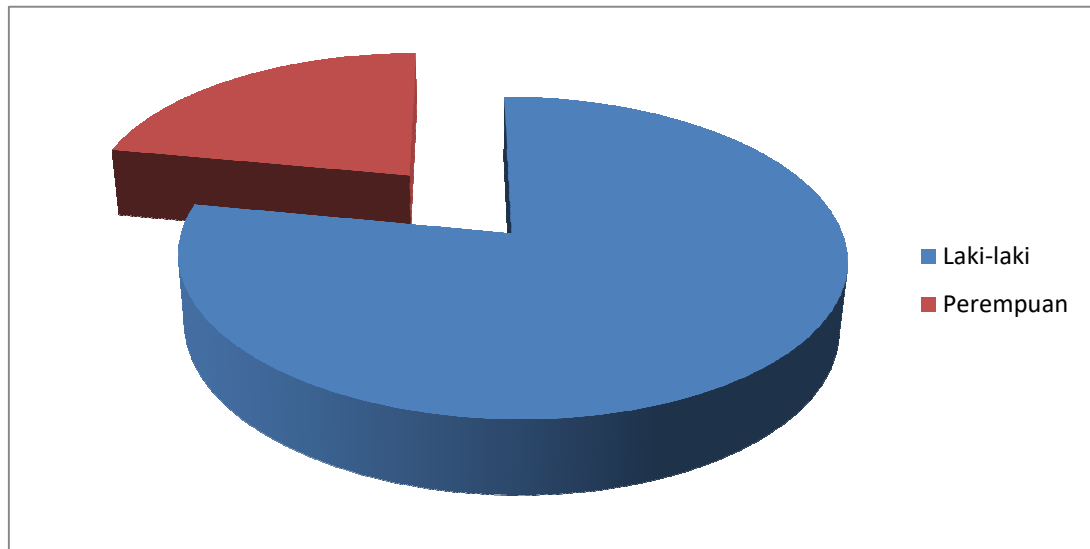
Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

1	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	78
2	Perempuan	22
3	Tidak menuliskan jenis kelamin	0
	Jumlah	100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 78 orang sedangkan perempuan sebanyak 22 orang dan responden yang tidak berpartisipasi menuliskan jenis kelamin sebanyak 0 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.

**Grafik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin**



**3.5.2. Responden Berdasarkan Umur**

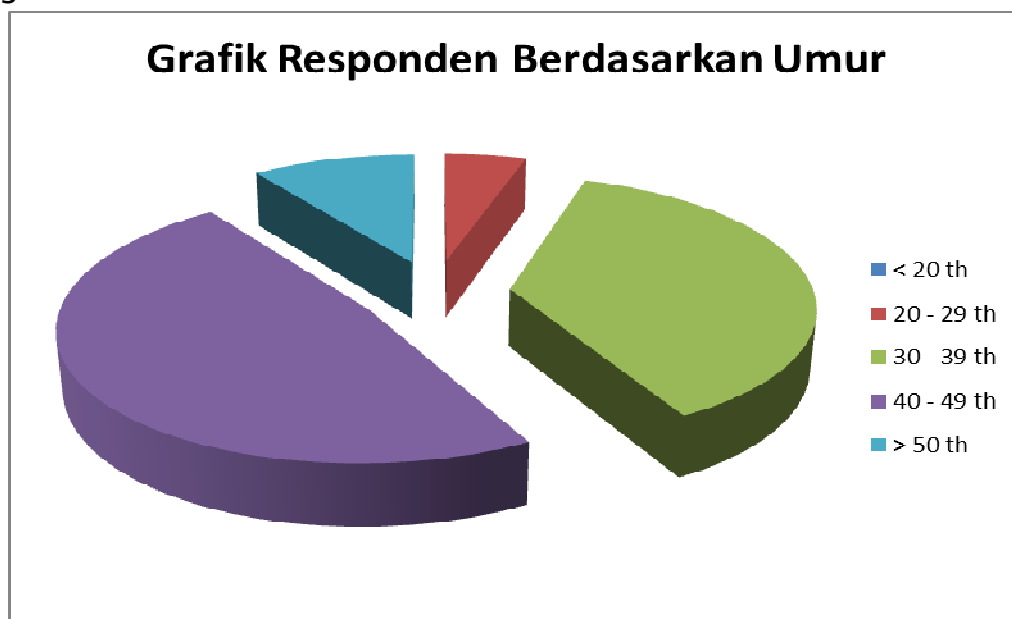
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0.00%
2	20 – 29 thn	5	5.00%
3	30 – 39 thn	37	37.00%
4	40 – 49 thn	48	48.00%
5	> 50 thn	10	10.00%
6	Tidak mencantumkan umur		
	<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>



Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan peminjaman alat berat dan pelayanan administrasi mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 40 s.d 49 tahun sebanyak 48 orang, dan kelompok umur 30 – 39 tahun sebanyak 37 orang dan adapula kelompok umur 51 tahun keatas sebanyak 10 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



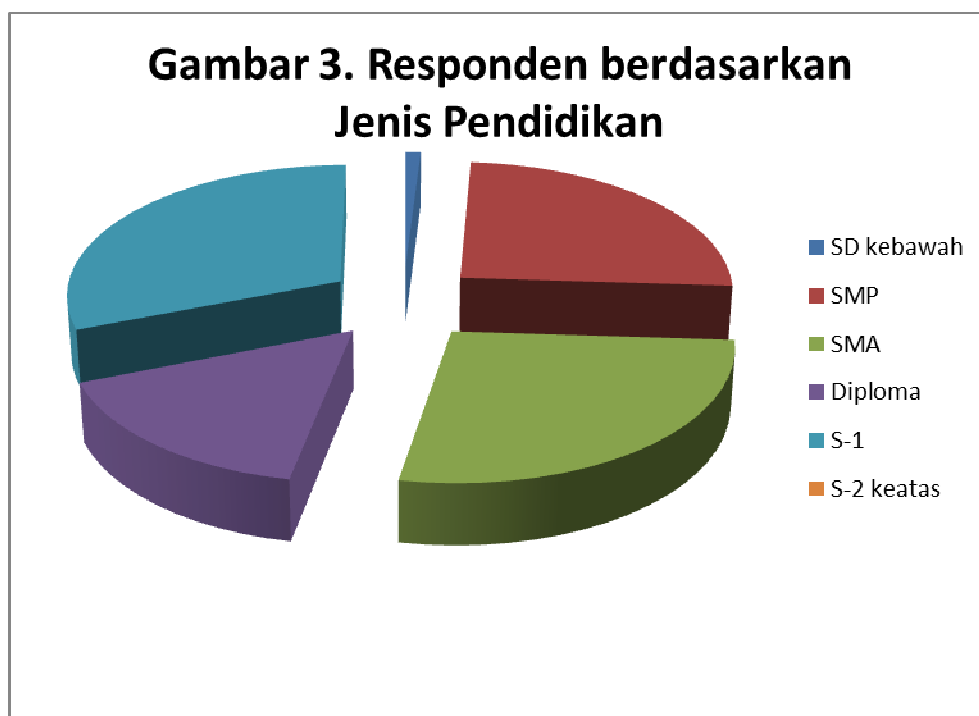
### 3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, dan S1 . Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	%
1	SD kebawah	1	1.00%
2	SLTP	25	25.00%
3	SLTA	27	27.00%
4	D1 /D3/D4	16	16.00%
5	S1	31	31.00%
6	S2 keatas	0	0.00%
	<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 (Sarjana), yaitu sebanyak 31 orang dan kelompok berpendidikan SLTA sebanyak 27 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



#### 3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha/usahawan dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

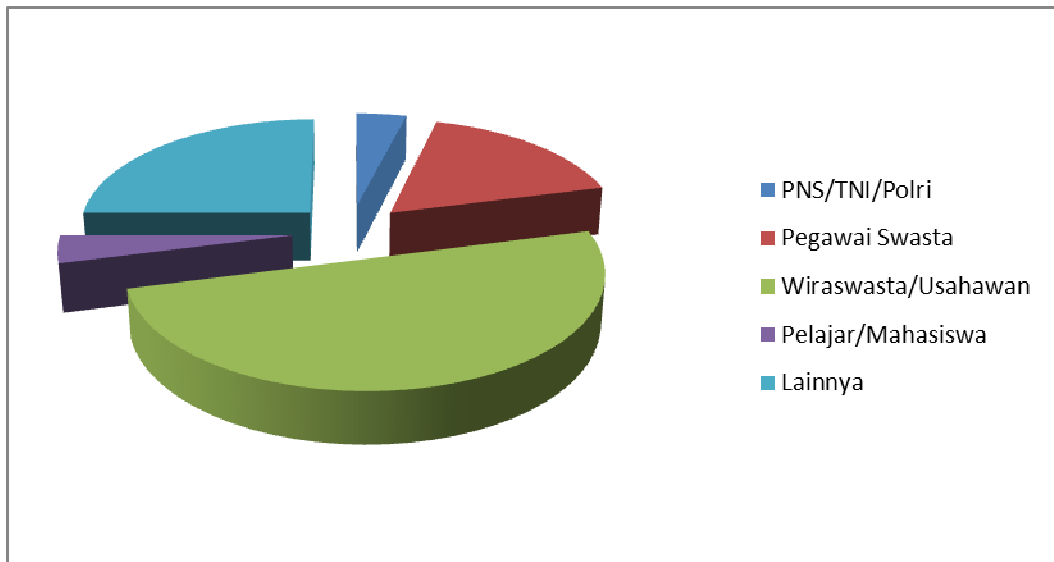
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1.	PNS/TNI/POLRI	4	4.00%
2.	Pegawai Swasta	17	17.00%
3.	Wiraswasta/Usahawan	50	50.00%

4.	Pelajar/Mahasiswa	4	4.00%
5.	Lainnya	25	25.00%
<b>JUMLAH</b>		<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta/usahawan, yaitu sebanyak 50 orang dan kelompok lainnya sebanyak 25 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.

#### Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



### 3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk tahun 2018 sebanyak 100 orang. Adapun pendapat dari responden–responden telah dirangkum dapat dilihat dibawah ini:

- Persyaratan pelayanan yang harus dicukupi dapat dipahami ;
- Dsb.

### 3.7. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,14**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan masih dinyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan peminjaman alat berat dan pelayanan administrasi di Dinas PU dan Pentataan Ruang Kabupaten Nganjuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang terselesainya pelayanan peminjaman alat berat dan pelayanan administrasi secara maksimal. serta penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan pelayanan peminjaman alat berat dan administrasi di Dinas PU dan Pentataan Ruang Kabupaten Nganjuk

## BAB IV PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk sebanyak 100 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan perizinan mayoritas laki-laki berumur antara 40 s.d 49 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan berprofesi pekerjaan sebagai swasta dan asal pelanggan mayoritas dari perusahaan;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,14**, dimana kecepatan waktu penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
4. Nilai Indeks Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk adalah **3,29** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **82,36** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

### 4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk, disarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan IUJK (Ijin Usaha Jasa Konstruksi) untuk menerbitkan surat rekomendasi/sertifikat agar tepat waktu sesuai prosedur;

2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan peminjaman alat berat dan administrasi dapat memberikan kepuasan masyarakat
3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan peminjaman alat berat dan administrasi;

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

## Lampiran 1

### Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

DATA UNIT PELAYANAN	
Unit Pelayanan	
Jenis Pelayanan	

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Nomor Responden	
Tanggal Survei	
Umur	Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 3. SLTA5. S-1 2. SLTP 4. D1 – D2 – D3 – D 4 6. S-2 keatas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa

<p>1. Bagaimana <u>tingkat kemudahan/kejelasan</u> dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?</p> <p>1) Tidak jelas/mudah (Persyaratan tidak diumumkan)</p> <p>2) Kurang jelas/Mudah (Persyaratan diumumkan tapi tidak mudah diakses pemohon)</p> <p>3) Jelas/Mudah (Persyaratan diumumkan di tempat pelayanan)</p> <p>4) Sangat jelas</p> <p>5) Mudah (Persyaratan diumumkan di tempat pelayanan dan di media termasuk website)</p>
<p>2. Bagaimana <u>tingkat kejelasan prosedur dan keterbukaan informasi</u> mengenai prosedur pelayanan?</p> <p>1) Tidak jelas (Alur berbelit-belit dan tidak ada penjelasan tentang alur pelayanan)</p> <p>2) Kurang jelas/Mudah (alur pelayanan ada tapi kurang penjelasan dari petugas)</p> <p>3) Jelas (alur pelayanan terpampang di tempat pelayanan)</p> <p>4) Sangat jelas (alur pelayanan terpampang di tempat pelayanan dan tersedia web yang dapat diakses pemohon layanan)</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>ketepatan dan kecepatan</u> pelayanan di unit ini?</p> <p>1) Tidak tepat waktu (terlambat pd setiap tahapan pelayanan)</p> <p>2) Kurang tepat waktu (terlambat pada tahap tertentu saja)</p> <p>3) Tepat (Sesuai dengan jadwal yang dijanjikan)</p> <p>4) Lebih cepat dari waktu yang ditentukan )</p>

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara <b><u>kewajaran</u></b> biaya untuk mendapat pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak wajar (ada biaya yang tidak ada dasar hukumnya)</li> <li>2) Kurang wajar (petugas kurang terbuka tentang biaya)</li> <li>3) Wajar (tarip sesuai dengan ketentuan yang berlaku)</li> <li>4) Sangat wajar (tarip sangat rinci sesuai dasar hukumnya, kalau memang gratis disampaikan secara jelas)</li> </ol>
<p>5. Apakah layanan yang diberikan <b><u>sudah sesuai produk atau jasa pelayanan</u></b> yang dijanjikan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak sesuai (banyak kekurangan/kesalahan)</li> <li>2) Kurang sesuai (ada sedikit kekurangan/ kesalahan)</li> <li>3) Sesuai</li> <li>4) Lebih baik dari produk/jasa yang dijanjikan.</li> </ol>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b><u>kemampuan petugas</u></b> dalam memberikan pelayanan (baik petugas administrasi maupun petugas teknis)?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak mampu (Sangat tidak menguasai bidang tugasnya)</li> <li>2) Kurang mampu (kurang cakap menjalankan bidang tugasnya)</li> <li>3) Mampu (menguasai bidang tugasnya)</li> <li>4) Sangat mampu (sangat cakap melaksanakan tugasnya)</li> </ol>
<p>7. Bagaimana <b><u>perilaku</u></b> petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak sopan (Sangat tidak menghargai pemohon layanan)</li> <li>2) Sopan tetapi tidak ramah</li> <li>3) Sopan dan ramah</li> <li>4) Sangat sopan</li> </ol>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b><u>kualitas sarana dan prasarana di unit ini?</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Buruk</li> <li>2) Cukup memadai</li> <li>3) Baik</li> <li>4) Sangat baik</li> </ol>
<p>9. Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan di unit ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak ada sarana pengaduan (kotak saran, telepon pengaduan atau petunjuk untuk menyampaikan keluhan)</li> <li>2) Ada sarana pengaduan tetapi kurang jelas penyelesaiannya penyelesaiannya</li> <li>3) Ada sarana pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya</li> <li>4) Ada sarana pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya serta diumumkan pengaduan yang telah diselesaikan</li> </ol>



## Lampiran 2

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Lampiran 3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PU DAN PENATAAN RUANG KAB. NGANJUK  
TAHUN 2018**

NILAI IKM			RESPONDEN	
82,36			JUMLAH : JENIS KELAMIN : L : 78 Orang , P : 22 Orang, Tdk menyebut Jenis Kelamin : 0 Org	
			PENDIDIKAN : - SD : 1 Orang - SMP : 25 Orang - SMA : 27 Orang - D III : 16 Orang - S 1 : 31 Orang - S 2 : 0 Orang - Tidak mencantumkan pendidikan : 0 Orang	
			PEKERJAAN : - PNS/TNI/POLRI : 4 Orang - Wiraswasta/Usahawan : 17 Orang - Pegawai Swasta : 50 Orang - Pelajar/Mahasiswa : 4 Orang - Lainnya : 25 Orang	
No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2		
U1	Persyaratan	3.25		
U2	Prosedur	3.27		
U3	Waktu Pelayanan	3.25		
U4	Biaya/Tarif	3.29		
U5	Produk Pelayanan	3.29		
U6	Kompetensi Pelaksana	3.71		
U7	Perilaku Pelaksana	3.23		
U8	Keberadaan Maklumat Pelayanan	3.25		
U9	Penanganan Pengaduan, saran masukan	3.14		

- Nilai Indeks Kepuasan Unit Pelayanan = **82,36**
- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja Unit Pelayanan = **“ Baik”**.

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA  
PENILAIAN, SARAN DAN MASUKAN SANGAT BERHARGA  
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KAMI**

## KUISIONER IKM

### DATA PENCACAH/SURVEYOR

Nama : MOHAMMAD JONI, ST  
NIP : 19860823 201504 1 002

### DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Peminjaman Alat Berat dan Pelayanan Administrasi

### DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	78	78,00%
2. Perempuan	22	22,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	0	0,00%
2. 20 - 29 thn	5	5,00%
3. 30 - 39 thn	37	37,00%
4. 40 - 49 thn	48	48,00%
5. > 50 thn	10	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	1	1,00%
2. SLTP	25	25,00%
3. SLTA	27	27,00%
4. D1/D3/D4	16	16,00%
5. S1	31	31,00%
6. S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	4	4,00%
2. Pegawai Swasta	17	17,00%
3. Wiraswasta/Usahawan	50	50,00%
4. Pelajar/Mahasiswa	4	4,00%
5. Lainnya	25	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

### DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	25	2	2	4	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	44	4	2	4	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	47	4	1	4	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	47	4	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	43	4	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	40	4	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	46	4	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	38	3	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	41	4	1	2	4	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	45	4	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	50	5	1	2	2	Pelayanan Peminjaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	3	3	3	3	3	3

12	37	3	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	4	4	4	3	3
13	42	4	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	35	3	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	3	4	4
15	20	2	1	2	4	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	41	4	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3
17	35	3	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	4	3	4	3	4	3	3
18	40	4	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	30	3	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	35	3	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	40	4	1	3	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	4	4	3	4	4	4
22	44	4	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	38	3	1	3	1	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	44	4	1	2	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	37	3	1	3	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	4	3	3
26	44	4	1	3	2	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	32	3	1	5	2	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	45	4	1	3	2	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	35	3	1	4	5	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	42	4	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	40	4	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	37	3	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	30	3	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	3	3	3
34	31	3	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	32	3	1	3	5	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	45	4	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	33	3	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	28	2	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	33	3	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	45	4	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	3	4	4	4	3	4	4
41	45	4	1	4	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	47	4	1	4	4	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	28	2	1	5	2	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	42	4	1	5	1	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	40	4	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	45	4	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	3	3	3	3	3	3	3
47	35	3	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	42	4	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	4	4	3	4	3	3	3
49	33	3	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	4	4	3
50	49	4	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	50	5	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	4	3	3	3	3	3
52	32	3	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	3	3	4	4	3	4	4
53	40	4	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	33	3	1	5	3	Pelayanan Pemijinan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	4	4	4	3	3	3

55	40	4	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	4	4	3	3	3
56	33	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	39	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	38	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	38	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	50	5	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	50	5	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	4	4	3	3	3	3	3
62	50	5	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	50	5	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	3	3	3	3	3	3
64	32	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	1	3	2	3	3	2	3
65	39	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	4	4	3	4	4	4
66	41	4	1	5	2	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	3	4	4	3
67	43	4	1	5	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	4	4	3	3	4	4
68	40	4	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	33	3	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	40	4	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	3	3	3	4	4	3
71	50	5	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	32	3	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	3	3	3	3	3
73	43	4	1	2	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	3	3	3	3	4	3
74	45	4	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	4	4	3	3	3
75	34	3	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	4	4	3	3	3	3	3
76	45	4	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	4	4	3	3	3
77	33	3	1	5	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	4	3	4	3	4	4	3
78	40	4	1	5	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	4	3	4	3	3	3
79	40	4	1	5	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	3	3	3
80	40	4	1	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	4	3	4	3	4	4	3
81	50	5	2	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	40	4	2	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	4	3	3	3
83	40	4	2	3	2	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	3	3	4	4	4	3
84	41	4	2	2	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	3	3	4	4	4	3	4
85	40	4	2	2	4	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	39	3	2	2	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	38	3	2	2	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	25	2	2	2	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	3	3	4	4	3	4	4
89	45	4	2	3	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	50	5	2	3	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	4	4	3	3	3
91	46	4	2	3	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	4	3	4	3	4	4	3
92	33	3	2	1	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	50	5	2	3	3	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	4	4	44	3	3	3
94	35	3	2	5	1	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	30	3	2	3	2	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	3	4	3	3	3	3	3
96	42	4	2	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	4	4	3	3	4	3	3	3
97	48	4	2	3	5	Pelayanan Pemijangan alat berat dan Pelayanan Administrasi	3	3	3	4	4	3	3	3	3

98	40	4	2	3	5	Pelayanan Pemijaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	3	4	4	3	3	4	4
99	38	3	2	3	5	Pelayanan Pemijaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	3	4	3	4	3	4	4	3
100	37	3	2	5	1	Pelayanan Pemijaman alat berat dan Pelayanan Administrasi	4	4	4	3	3	3	3	3	3
<b>TOTAL</b>							325	327	325	329	329	371	323	325	314
<b>Jumlah Kuisisioner</b>							100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Rata-rata</b>							3,25	3,27	3,25	3,29	3,29	3,71	3,23	3,25	3,14
<b>Rata-rata x bobot</b>							0,36	0,36	0,36	0,37	0,37	0,41	0,36	0,36	0,35
<b>Nilai rata2 tertimbang</b>							3,29								
<b>IKM</b>							82,36								

**Kesimpulan :**

**Nilai IKM setelah dikonversi**

=

**82,36**

**Mutu pelayanan**

=

**B**

**Kinerja Unit Pelayanan**

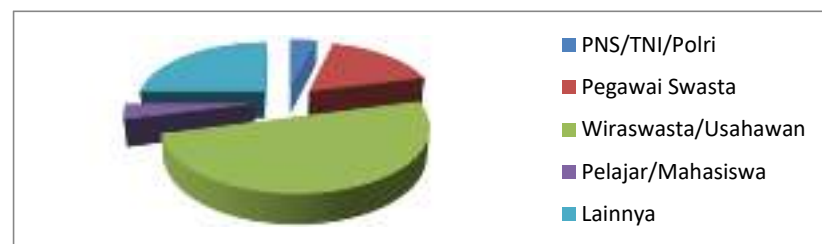
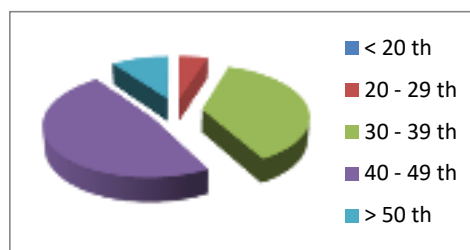
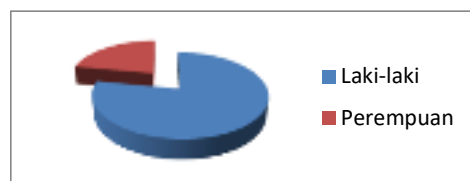
=

**Baik**

## HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

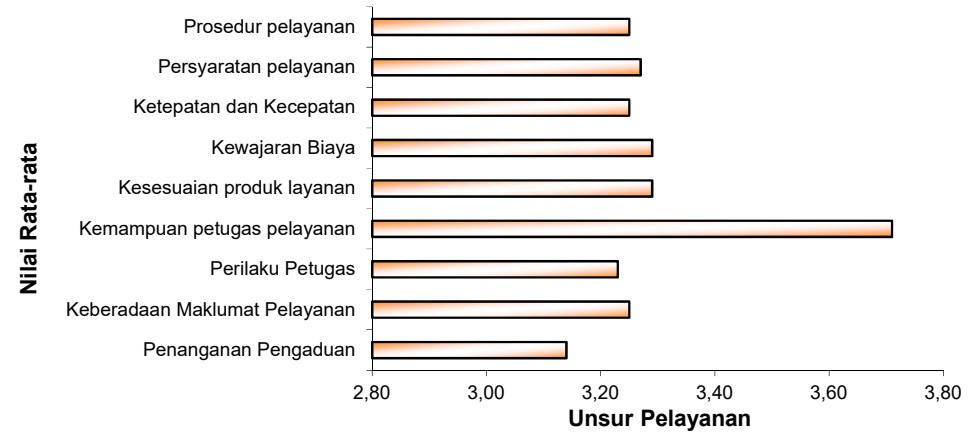
No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	78,00%
		Perempuan	22,00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0,00%
		20 - 29 th	5,00%
		30 - 39 th	37,00%
		40 - 49 th	48,00%
		> 50 th	10,00%
3	Pendidikan	SD kebawah	1,00%
		SMP	25,00%
		SMA	27,00%
		Diploma	16,00%
		S-1	31,00%
		S-2 keatas	0,00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	4,00%
		Pegawai Swasta	17,00%
		Wiraswasta/Usahawan	50,00%
		Pelajar/Mahasiswa	4,00%
		Lainnya	25,00%



### RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
1	Prosedur pelayanan	3,25
2	Persyaratan pelayanan	3,27
3	Ketepatan dan Kecepatan	3,25
4	Kewajaran Biaya	3,29
5	Kesesuaian produk layanan	3,29
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,71
7	Perilaku Petugas	3,23
8	Keberadaan Maklumat Pelayanan	3,25
9	Penanganan Pengaduan	3,14
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,29</b>

**Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**



**Kesimpulan :**

**Nilai IKM setelah dikonversi** = **82,36**  
**Mutu pelayanan** = **A**  
**Kinerja Unit Pelayanan** = **Sangat Baik**