



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA BERPIKIR

Pemerintah mempunyai fungsi utama untuk melayani masyarakat dimana fungsi ini berkaitan erat dengan aspek perubahan dalam reformasi birokrasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini sering disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Selanjutnya UU ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah didasarkan pada asas a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; l) ketepatan waktu.

Salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Sidoarjo yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Dispendukcapil. Layanan jasa Dispendukcapil melibatkan masyarakat sebagai subjek dan objek layanan meliputi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan demikian, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi pelayanan publik yang sudah diberikan kepada masyarakat, sebagaimana ketentuan pasal 10 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal tersebut secara jelas menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Artinya, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengevaluasi pelayanannya yang telah diberikan kepada masyarakat.

Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan IKM yang teknik penyelenggaraannya diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

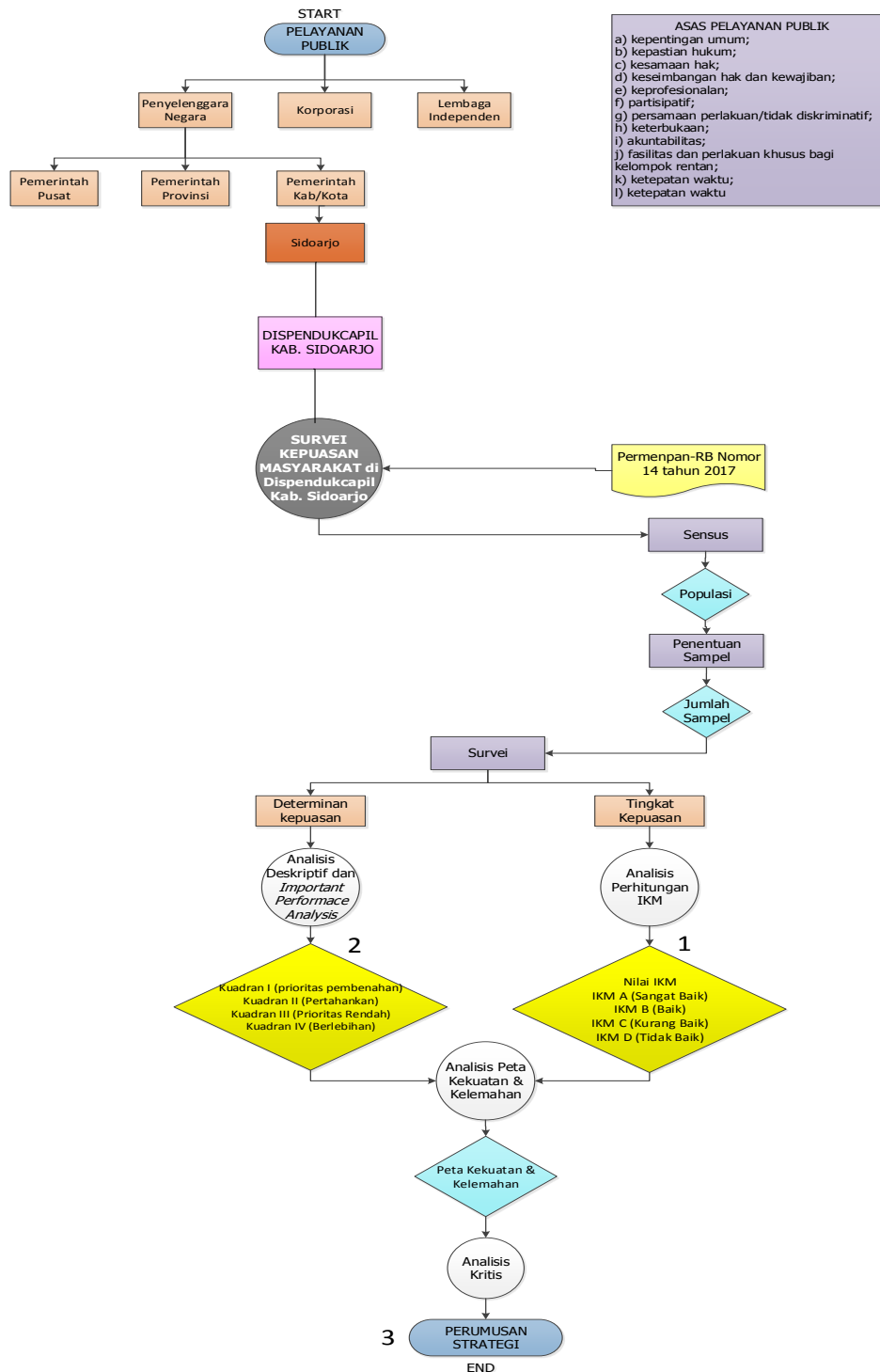
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu ditingkatkan secara berkelanjutan sehingga perlu dilakukan evaluasi setiap tahun. Hal ini terutama untuk mengetahui tingkat keberhasilan penyelenggaraan layanan yang dinilai dari kepuasan penerima layanan. Artinya, berhasil tidaknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat ditentukan oleh respon kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Pemerintah pusat telah mengatur bagaimana pelayanan di setiap instansi pemerintahan ini dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan KAK kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018, terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai, yaitu:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018. Tingkat kepuasan ini diukur berdasarkan panduan indikator menurut Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi indikator a) persyaratan, b) prosedur, c) waktu pelayanan, d) biaya/tarif, e) produk spesifikasi jenis layanan, f) kompetensi pelaksana, g) perilaku pelaksana, h) penanganan pengaduan, masukan dan saran dan i) sarana prasarana.
- 2) Mengetahui determinan/faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018. Determinan ini dikembangkan dari indikator pada penilaian kepuasan menurut Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.
- 3) Mengetahui strategi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan hasil SKM Tahun 2018.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018



Gambar 3. 1
Kerangka Pikir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

Gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa kegiatan pertama dalam kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo adalah merencanakan pengambilan data dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan yang ada di Dispendukcapil. Setelah kegiatan ini dilakukan, maka jumlah sampel yang dapat diambil dapat dihitung secara tepat dan terukur. Setelah kegiatan perencanaan ini dilakukan, maka dilakukan penggalian data dengan teknik survei.

Kegiatan survei di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dilakukan untuk mendapatkan dua data, yaitu data tingkat atau IKM dan determinan kepuasan. Selanjutnya kedua data tersebut akan dianalisis dengan gambaran sebagai berikut.

1. Data kepuasan masyarakat yang berupa data berskala likert diolah dengan metode perhitungan dan penginterpretasian IKM. Hasilnya diketahui tingkat IKM pada kategori Sangat Baik, Baik, Kurang Baik atau Tidak Baik.
2. Data determinan kepuasan yang berupa data berskala likert diolah dengan metode analisis statistik deskriptif dan analisis kesenjangan. Hasilnya diperoleh posisi matriks *importance analysis* dari determinan atau faktor kepuasan yang dapat digunakan mengambil keputusan apakah faktor kepuasan yang ada menjadi: prioritas utama pembenahan, pertahankan, prioritas rendah untuk pembenahan, atau kinerja berlebihan.

Selanjutnya data terkait dua hal diatas (kepuasan dan determinan) juga diperkuat dengan adanya observasi kondisi lapangan. Data tersebut dianalisis untuk menghasilkan kekuatan dan kelemahan layanan. Selanjutnya, kekuatan dan kelemahan dianalisis secara kritis untuk menghasilkan strategi perbaikan layanan. Dengan demikian, strategi yang dihasilkan dari kegiatan ini merupakan strategi yang mengakomodasikan kondisi layanan dan masukan/saran dari masyarakat.

3.2 PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Penggunaan 2 pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan yang ingin dicapai pada kegiatan IKM.

Pendekatan kuantitatif dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 ini dilaksanakan dengan *descriptive research*. *Descriptive research* digunakan



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

untuk mengetahui IKM dan determinan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan dengan *exploratory research*. Penelitian eksploratori dalam kegiatan ini digunakan untuk menyusun strategi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Adapun penggunaan kedua pendekatan tersebut ditunjukkan oleh Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3. 1
Pendekatan dan Jenis Penelitian yang Digunakan

No.	Tujuan	Pendekatan	Jenis Penelitian	Output
1	Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo	Kuantitatif	<i>Descriptive Research</i>	Hasil identifikasi kepuasan terhadap pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo
2	Mengetahui determinan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo	Kuantitatif	<i>Descriptive Research</i>	Hasil identifikasi determinan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo
3	Merumuskan strategi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo	Kualitatif	<i>Eksploratory Research</i>	Tersusunnya strategi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo

Penelitian deskriptif menurut Etna Widodo dan Mukhtar (2000) kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan lebih pada menggambarkan apa adanya suatu gejala, variabel, atau keadaan. Sedangkan *eksploratori* merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengeksplor atau untuk mengumpulkan pemahaman mendalam mengenai suatu masalah, bukan untuk menguji variabel karena variabel-variabel biasanya belum diketahui dan baru akan diketahui melalui riset. Riset eksploratori bersifat fleksibel dan tidak terstruktur.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen-elemen, dalam hal ini diartikan sebagai obyek penelitian (J. Supranto, 1990). Dalam hal ini yang akan dijadikan populasi adalah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu dan jumlahnya lebih kecil dari populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*. *Proportional random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan tetap mempertimbangkan unsur-unsur atau kategori dalam populasi.

Penentuan banyaknya sampel menggunakan metode perhitungan Krecjie dan Morgan. Adapun rumus Krecjie dan Morgan adalah sebagai berikut.

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

Dengan :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

P (populasi normal) = Q = 0,1

d = 0,1

Langkah dalam penentuan jumlah sampel adalah menentukan jumlah populasi. Cara menentukan jumlah populasi yaitu mengumpulkan data sekunder dari instansi terpilih terkait jumlah pengguna layanan dalam satu bulan terakhir. Setelah diketahui jumlah pengguna layanan dalam satu bulan terakhir, selanjutnya dihitung menggunakan rumus Krecjie dan Morgan untuk mendapatkan sebaran sampel pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Langkah dalam penentuan jumlah sampel adalah menentukan jumlah populasi. Cara menentukan jumlah populasi yaitu mengumpulkan data sekunder dari instansi terpilih terkait jumlah pengguna layanan dalam satu bulan terakhir, kemudian ditentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Krecjie dan Morgan. Jumlah populasi dan sampel di beberapa jenis layanan disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3. 2
Populasi Setiap Jenis Layanan

No	JENIS LAYANAN	Sampel (Orang)
1	Akta Kelahiran dan Kematian	47
2	Surat Pindah Datang dan Keluar	25
3	Rekam KTP, Suket, dan Biometric	107
4	Legalisir	51



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

No	JENIS LAYANAN	Sampel (Orang)
5	Pembetulan Akta dan data lainnya	20
6	Lainnya	15
Total		265

3.4 JENIS DATA DAN SUMBER DATA

Jenis data yang digunakan dalam kegiatan "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018" antara lain data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Jenis data primer yang akan digunakan dalam kegiatan ini meliputi segala aspek yang terkait dengan penggalan informasi yang akan digunakan dalam penyusunan IKM.

Data primer yang dibutuhkan dalam kajian ini meliputi :

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan Dispendukcapil yang diukur berdasarkan kuesioner.
2. Determinan terhadap kepuasan pengguna layanan yang juga diukur berdasarkan kuesioner.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yang digunakan antara lain :

1. Kondisi geografis
2. Kondisi demografi
3. Kondisi ekonomi

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan baik data primer maupun sekunder dalam kajian ini direncanakan melalui beberapa teknik di antaranya adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008). Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, daftar pertanyaannya dibuat secara



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda dan pernyataan terbuka. Metode pengumpulan data dengan angket atau kuesioner digunakan untuk memperoleh data tingkat kepuasan masyarakat dan determinan kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalan, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya (Arikunto, 2002). Metode ini digunakan untuk memperoleh data spasial pendukung yang meliputi aspek geografi dan demografi Kabupaten Sidoarjo. Data spasial merupakan data yang mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap objek yang sedang dikaji, yaitu kepuasan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

3. Observasi

Metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Metode ini digunakan untuk mengamati langsung kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

3.6 INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA DAN PENGEMBANGANNYA

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:265), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah.

Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Sementara itu, Sumadi Suryabrata (2008:52) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian memiliki arti pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data secara sistematis dan objektif. Dari pengertian masing-masing kata tersebut di atas maka instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi, semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.

Instrumen pengumpulan data dalam penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 menggunakan instrumen berupa Kuesioner yaitu lembaran yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis, tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang ia alami dan ketahuinya. Bentuk kuesioner dalam kajian ini adalah kuesioner tertutup. Kisi-kisi instrumen angket adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 3
Instrumen Pengumpulan Data : Kuesioner**

No	Data yang diperlukan	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Pengumpulan Data
A	POPULASI PENGGUNA LAYANAN	SENSUS	
1	Data eksisting pengguna layanan		
	a. Data rata-rata kunjungan pengguna layanan setiap bulan	Sekunder Data : Profil	Lembar Profil
	b. Data rata-rata penggunaan jenis layanan setiap bulan	Sekunder Data: Profil	Lembar Profil
2	Data kondisi demografis, geografis, sosial, budaya dan ekonomi	Sekunder Data: Dokumentasi	Panduan Dokumentasi
3	Data kondisi sarana dan prasarana layanan	Primer Data : Observasi	Panduan Observasi
B	IDENTITAS PENGGUNA LAYANAN		
	Profil Responden Pengguna Layanan		Panduan Kuesioner
	a. Nama	Primer Data : Kuesioner	K. Pendahuluan
	b. Alamat		K. Pendahuluan
	c. Telp/Hp		K. Pendahuluan
	d. Kecamatan		K. Pendahuluan
	e. Jenis Kelamin		K. Pendahuluan
	f. Usia		K. Pendahuluan
	g. Pendidikan yang ditamatkan		K. Pendahuluan
	h. Pengeluaran rumah tangga		K. Pendahuluan
	i. Pekerjaan		K. Pendahuluan
	j. Layanan yang digunakan		K. Pendahuluan
C	KEPUASAN MASYARAKAT		
	Indikator kepuasan masyarakat	Primer Data :	



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

No	Data yang diperlukan	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Pengumpulan Data
1	Persyaratan	Kuesioner	
	a. Kemudahan mendapatkan informasi terkait persyaratan		KI-Indikator Utama
	b. Persyaratan pelayanan		KI-Indikator Utama
	c. Kecocokan persyaratan dengan kenyataan pelayanan		KI-Indikator Utama
2	Prosedur		
	a. kemudahan mendapatkan informasi terkait prosedur		KI-Indikator Utama
	b. prosedur pelayanan		KI-Indikator Utama
	c. Kecocokan alur prosedur dengan kenyataan		KI-Indikator Utama
3	Waktu		
	a. ketepatan jadwal/waktu mulai pelayanan		KI-Indikator Utama
	b. kecepatan pelayanan dalam hal verifikasi berkas/data		KI-Indikator Utama
	c. ketepatan waktu selesainya dokumen		KI-Indikator Utama
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan		
	a. kualitas dokumen yang dihasilkan		KI-Indikator Utama
5	Kompetensi pelaksana		
	a. Pemahaman petugas dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pelayanan		KI-Indikator Utama
	b. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan		KI-Indikator Utama
	c. Kemampuan komunikasi petugas		KI-Indikator Utama
	d. Kecepatan pelayanan dengan adanya teknologi dan sistem aplikasi SIAK		KI-Indikator Utama
	e. Penguasaan teknologi petugas		KI-Indikator Utama
6	Perilaku pelaksana		
	a. Penampilan petugas (petugas berpakaian seragam, tidak memakai sandal, memakai ID)	KI-Indikator Utama	
	b. Kedisiplinan petugas terkait waktu pelayanan (petugas tidak meninggalkan tempat saat jam pelayanan)	KI-Indikator Utama	
	c. Sikap petugas dalam memberi pelayanan	KI-Indikator Utama	
	d. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	KI-Indikator Utama	
	e. Keadilan petugas dalam memperlakukan pengguna layanan	KI-Indikator Utama	
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan		
	a. Ketersediaan informasi terkait	KI-Indikator Utama	



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

No	Data yang diperlukan	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen Pengumpulan Data
	sarana prasarana pengaduan disini (Kotak pengaduan, web atau sms pengaduan, dll)		
	b. Kecepatan penanganan pengaduan dengan yang dijanjikan petugas		KI-Indikator Utama
9	Sarana prasarana		
	a. Kondisi sarana komputer dalam menunjang pelayanan (komputer tidak error)		KI-Indikator Utama
	b. Kondisi sistem/aplikasi kependudukan di loket (sistem SIAK tidak pernah error, server tidak pernah down)		KI-Indikator Utama
	c. Kebersihan ruang pelayanan		KI-Indikator Utama
	d. Kondisi ruang pelayanan (kursi, papan informasi)		KI-Indikator Utama
	e. Kapasitas ruang tunggu pelayanan disini		KI-Indikator Utama
	f. Kondisi fasilitas penunjang layanan (seperti AC/Pendingin ruangan, televisi, wifi)		KI-Indikator Utama
	g. Kondisi toilet yang ada disini (ketersediaan air, sabun, tissue jika ada)		KI-Indikator Utama
	h. Sistem antrean disini		KI-Indikator Utama
	i. Pemanggilan nomor antrian pelayanan disini		KI-Indikator Utama
	j. Kondisi perlengkapan yang disediakan di musholla		KI-Indikator Utama

Pengembangan instrumen penelitian dalam kegiatan ini menggunakan acuan 9 indikator Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 3. 5
Pengembangan Instrumen Kepuasan Responden**

Kode Indikator	Indikator/Variabel Penelitian	Sub Indikator
U1	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan	1. Kemudahan mendapatkan informasi terkait persyaratan
		2. Persyaratan pelayanan
		3. Kecocokan persyaratan dengan kenyataan



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

Kode Indikator	Indikator/Variabel Penelitian	Sub Indikator
	teknis maupun administratif	elayanan
U2	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	1. kemudahan mendapatkan informasi terkait prosedur 2. prosedur pelayanan 3. Kecocokan alur prosedur dengan kenyataan
U3	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	1. ketepatan jadwal/waktu mulai pelayanan 2. kecepatan pelayanan dalam hal verifikasi berkas/data 3. ketepatan waktu selesainya dokumen
U4	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	1. kualitas dokumen yang dihasilkan
U5	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	1. Pemahaman petugas dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pelayanan 2. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan 3. Kemampuan komunikasi petugas 4. Kecepatan pelayanan dengan adanya teknologi dan sistem aplikasi SIAK 5. Penguasaan teknologi petugas
U6	Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	1. Penampilan petugas (petugas berpakaian seragam, tidak memakai sandal, memakai ID) 2. Kedisiplinan petugas terkait waktu pelayanan (petugas tidak meninggalkan tempat saat jam pelayanan) 3. Sikap petugas dalam memberi pelayanan 4. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan 5. Keadilan petugas dalam memperlakukan pengguna layanan
U7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	1. Ketersediaan informasi terkait sarana prasarana pengaduan disini (Kotak pengaduan, web atau sms pengaduan, dll) 2. Kecepatan penanganan pengaduan dengan yang dijanjikan petugas
U8	Sarana Prasarana	1. Kondisi sarana komputer dalam menunjang pelayanan (komputer tidak error) 2. Kondisi sistem/aplikasi kependudukan di loket (sistem SIAK tidak pernah error, server tidak pernah down) 3. Kebersihan ruang pelayanan 4. Kondisi ruang pelayanan (kursi, papan informasi)



Kode Indikator	Indikator/Variabel Penelitian	Sub Indikator
		5. Kapasitas ruang tunggu pelayanan disini
		6. Kondisi fasilitas penunjang layanan (seperti AC/Pendingin ruangan, televisi, wifi)
		7. Kondisi toilet yang ada disini (ketersediaan air, sabun, tissue jika ada)
		8. Sistem antrean disini
		9. Pemanggilan nomor antrian pelayanan disini
		10. Kondisi perlengkapan yang disediakan di musholla

Berdasarkan 9 variabel indikator pelayanan tersebut di atas, selanjutnya dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam suatu instrument penelitian yang sifatnya tertutup dengan alternatif jawaban responden menggunakan skala likert antara 1 sampai dengan 4.

5.7 TEKNIK ANALISIS DATA

Berikut ini merupakan teknik analisa yang akan digunakan dalam kajian, untuk mengukur nilai kepuasan dan determinan pengguna layanan. Serta pembuatan arah kebijakan yang tepat bagi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

5.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF

Statistik deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Perlu kiranya dimengerti bahwa statistika deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan induknya lebih besar. Dalam kajian ini, statistika deskriptif digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Statistika deskriptif yang akan digunakan dalam kajian ini meliputi rata-rata dan modus.

Rata-rata atau mean merupakan ukuran statistik kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi, jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n maka nilai rata-rata dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

dengan

\bar{x} = rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke- i

n = jumlah sampel

Sedangkan modus adalah nilai yang memiliki frekuensi terbanyak dalam seperangkat data. Modus untuk data yang disusun dalam bentuk kelas interval (data berkelompok) bisa ditentukan berdasarkan nilai tengah kelas interval yang memiliki frekuensi terbanyak.

$$Mo = b + \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right) p$$

Mo = modus

b = batas bawah kelas interval dengan frekuensi terbanyak

p = panjang kelas interval

b_1 = frekuensi terbanyak dikurangi frekuensi kelas sebelumnya

b_2 = frekuensi terbanyak dikurangi frekuensi kelas sesudahnya

5.7.2 ANALISIS IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dispendukcapil. Kuisisioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan 'nilai rata-rata tertimbang' masing-masing indikator pelayanan. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, dalam penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan, setiap indikator memiliki bobot yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah sub indikator}}$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per indikator}}{\text{Total indikator yang terisi}} \times \text{bobot Terimbang}$$

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



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018**

$$IKM \text{ hasil konversi} = IKM \times 25$$

Selanjutnya dari hasil perhitungan di atas diperoleh nilai IKM, dengan interpretasinya dalam mutu layanan dan kinerja unit sebagai berikut:

Tabel 3. 4
Klasifikasi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1-2.5996	25-64,99	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	3,533-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017

Selanjutnya tahapan pengolahan data dalam kegiatan "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018" adalah sebagai berikut:

1. Data isian kuisioner dari setiap responden, dimasukkan dalam tabulasi pengolahan mulai dari indikator U1 sampai dengan indikator U8.
2. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per sub indikator pelayanan dan nilai indeks pelayanan sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per sub indikator pelayanan: nilai masing-masing sub indikator pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden, kemudian jumlah nilai masing-masing sub indikator pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per sub indikator pelayanan jumlah rata-rata per sub indikator pelayanan dikalikan dengan bobot tertimbang.
 - c. Nilai indeks pelayanan: nilai ini dicari dengan menjumlahkan 9 sub indikator dari nilai rata-rata tertimbang.
 - d. Tabulasi analisa penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 8
Tabulasi Penilaian Kinerja

No Urut Responden	Indikator Penilaian				
	U1	U2	U3	...	Un
1					
2					
3					



No Urut Responden	Indikator Penilaian				
	U1	U2	U3	...	Un
4					
5					
6					
7 dst					
Jumlah nilai per indikator					
NRR per indikator = Jumlah nilai per indikator : jumlah kuisisioner yang terisi					
NRR Tertimbang per indikator = NRR per indikator x bobot terimbang					
Nilai IKM unit pelayanan					

5.7.3 IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS

Important Performance Analysis dalam penelitian ini digunakan untuk menampilkan informasi tentang indikator-indikator pelayanan yang menurut pengguna layanan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, serta indikator-indikator pelayanan yang menurut pengguna layanan perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. *Important Performance Analysis* (Analisis Kepentingan Kinerja) terdiri atas analisis gap dan analisis kuadran.

Analisa kesenjangan atau analisa gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja pelayanan diterima oleh pengguna layanan. Analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan adalah suatu metode/alat yang membantu suatu lembaga membandingkan performansi aktual dengan performansi potensi tujuan analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan antara alokasi optimis dan integrasi input, serta ketercapaian sekarang. Analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan membantu organisasi atau lembaga dalam mengungkapkan mana yang harus diperbaiki. Proses analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan mencakup penetapan, dokumentasi dan sisi positif keragaman keinginan dan kapabilitas (sekarang).

Analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan dapat ditinjau dari perbedaan perspektif tentang lembaga atau organisasi, arah organisasi, proses organisasi dan teknologi informasi. Analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan dapat menjadi dasar untuk mengukur waktu, uang, dan tenaga kerja yang dipakai. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

pelaksanaan dan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana : \bar{X} = skor rata-rata kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata kepentingan

n = jumlah responden

Setelah mengetahui kesenjangan pada masing-masing item maka hasil analisa kesenjangan digunakan untuk analisa kuadran. Analisa Kuadran merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan pada titik-titik (X,Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen atas seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

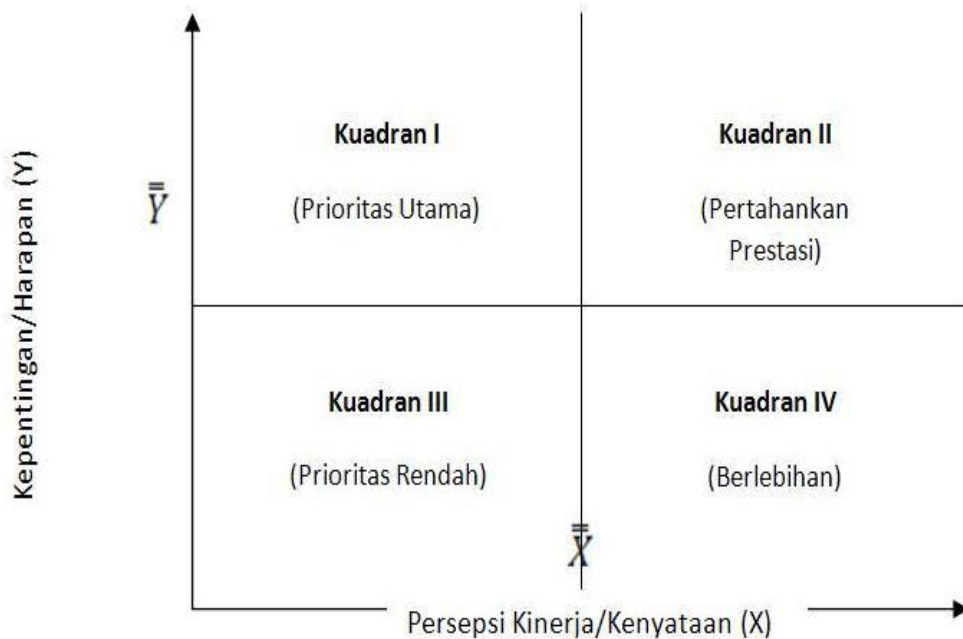
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

dimana : K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Hasil analisa kesenjangan kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan kuadran analisis. Berikut merupakan gambaran kuadran dari dari analisis kesenjangan antara kinerja dan kepentingan.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018



Gambar 3. 2
Kuadran Analisa Kesenjangan Antara Kepuasan dan Kepentingan

Selanjutnya hasil analisa kuadran diinterpretasikan sebagai berikut :

a. **Kuadran I "Prioritas Utama" (*high importance & low performance*)**

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan kepentingan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada kepentingan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi kepentingan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga *performance* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

b. **Kuadran II "Pertahankan Prestasi" (*high importance & high performance*)**

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi kepentingan pengguna layanan dan berusaha untuk



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

c. **Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)**

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

d. **Kuadran IV “Berlebihan” (*low importance & high performance*)**

Indikator-indikator di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah menurut pengguna layanan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengguna layanan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.