

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN KAUMAN, KABUPATEN PONOROGO
PROVINSI JAWA TIMUR**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



Disusun Oleh :

AWANG BAGUS EKA FEBRIANTO 08660010

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI (S1)
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3334/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Awang Bagus Eka Febrianto
NIM : 08660010
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 Oktober 2015
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Taufiq Aji, M.T.
NIP.19800715 200604 1 002

Penguji I

Trio Yonathan Teja Kusuma, M.T.
NIP.19890715 201503 1 007

Penguji II

Siti Husna AINU Syukri, M.T.
NIP19761127 200604 2 001

Yogyakarta, 28 Oktober 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan

Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si.
NIP. 19550427 198403 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Awang Bagus Eka Febrianto
NIM : 08660010
Judul Skripsi : PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KAUMAN, KABUPATEN PONOROGO
PROVINSI JAWA TIMUR

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Prodi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

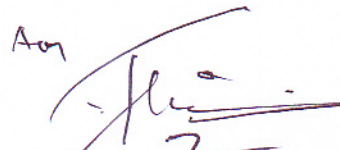
Pembimbing II



Trio Yonathan Teja Kusuma, M.T.
NIP. 19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 02 September 2015

Pembimbing I



Taufiq Aji, M.T.

NIP. 19800715 200604 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Awang Bagus Eka Febrianto

NIM : 08660010

Prodi : Teknik Industri

Judul Skripsi : PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KAUMAN,
KABUPATEN PONOROGO, PROVINSI JAWA TIMUR

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 02 September 2015



Awang Bagus Eka Febrianto

NIM : 08660010

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan karunia-Nya. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga Tugas Akhir / Skripsi yang berjudul **“Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur ”** dapat penulis selesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu pada program Studi Teknik Industri.

Penulis menyadari sepenuhnya berkat bimbingan, dukungan, dan bantuan serta do'a dari berbagai pihak, Tugas Akhir/Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D Selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Taufiq Aji, M.T. dan Mas Joe selaku Dosen Pembimbing serta yang telah membimbing saat penelitian maupun dalam penyelesaian laporan TA/Skripsi.
4. Seluruh Dosen Program studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan ilmu selama kuliah.
5. Seluruh anggota keluarga di Ponorogo, Ayah, serta adik – adik, yang telah memberikan dukungan semangat, materi, doa, nasehat serta memberikan arti

keluarga dan silaturahmi. Serta Almh. Ibunda yang telah mengantarkan ananda menjadi seseorang yang selalu penuh optimis. Love you mom...

6. Kawan – kawan CREW Industri 2008, terimakasih semuanya. Tak akan terlupakan saat – saat bersama kalian.
7. Teman – teman EO9, Lep3kom, KOPMA UIN SUNAN KALIJAGA, tanpa terkecuali, terimakasih semua canda tawanya.
8. Dan semua pihak yang telah telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dan dengan keredahan hati penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir/Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Dan semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Karunianya kepada kita semua. Amin.

Yogyakarta, 27 Oktober 2015

Penulis



Awang Bagus Eka Febrianto
08660010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Kepuasan Masyarakat.....	9
2.2.2 Pelayanan Publik	12
2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	46
2.2.4 Unsur Kepuasan Masyarakat.....	47

2.2.5 Perhitungan IKM.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 Perspektif Pendekatan Penelitian	53
3.2 Lokasi dan Obyektif.....	53
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4 Instrumen Penelitian.....	54
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.6 Kerangka Pelaksanaan Penelitian	56
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran umum Lokasi Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.1.2. Kecamatan Kauman	60
4.2 Indeks kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kauman.....	63
4.2.1 Karakteristik Responden di kecamatan kauman.....	63
4.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	64
4.2.3 Analisis proritas peningkatan kualitas pelayanan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

**Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur**

Awang Bagus Eka Febrianto

08660010

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja. Di kabupaten Ponorogo terdapat kecamatan Kauman dengan kepadatan penduduk tertinggi. Maka penelitian ini mengambil tema “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur” sebagai upaya penilaian indeks pelayanan di kecamatan Kauman Pemerintahan. Dalam hal ini disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Kauman adalah 78,49 dengan Mutu pelayanan berkategori B dan Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Kata kunci : *Service Provider, Service Arranger, Good Governance*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui melalui UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik-pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. *Good governance* dan desentralisasi mengamankan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabiliti, transparansi, responsifitas, partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah

dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi atau Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diterbitkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja Pemerintahan.

Begitu juga dengan pemerintah daerah tingkat kecamatan yang bergesekan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan. Di kabupaten Ponorogo terdapat kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi. Sebagai kecamatan percontohan maka diperlukan sebuah pelayanan prima dari instansi pemerintah terhadap masyarakat. Banyaknya ketidakpuasan yang dialami oleh masyarakat dalam hal pelayanan mulai di tingkat kecamatan maka perlu adanya kajian sebagai bentuk evaluasi dari kinerja aparat pemerintahan. Banyak masyarakat yang masih belum paham terhadap prosedur maupun kejelasan persyaratan pelayanan di kantor kecamatan. Oleh sebab itu penelitian ini mengambil tema **“Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur”** sebagai upaya penilaian indeks pelayanan di kecamatan Kauman untuk peningkatan pelayanan di kecamatan.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dengan ini kami mencoba untuk merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:

- a. Berapa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur?
- b. Bagaimana Upaya Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini, berdasarkan atas perumusan masalah sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan Indeks kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur
- b. Menentukan Strategi Penigkatan Pelayanan Di kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang positif bagi para pegawai Kantor Kecamatan Kauman untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

1.5. Sistematika Penulisan

Rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan pada penelitian ini terdiri dari 5 Bab, yang mana uraian masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan yang diambil sebagai tema penelitian, pokok permasalahan yang ada di lapangan, maksud dan tujuan, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, dalam bab ini mencakup segala hal yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi pengambilan tema penelitian, penentuan langkah pelaksanaan dan metode analisa yang diambil dari beberapa pustaka yang sudah ada dan memiliki tema yang sesuai dengan tema penelitian ini. Di dalam bab II ini juga dicantumkan beberapa penelitian serupa dengan penelitian ini yang telah dilakukan sebelumnya untuk melihat perbandingan tujuan, metode dan hasil analisa yang didapat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini diuraikan pola pikir penelitian, data yang dibutuhkan, langkah-langkah pengambilan data di lapangan, serta metode penyajian dan analisa data yang akan dipakai untuk mengolah data yang nantinya akan didapat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan disajikan data-data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian di

lapangan dan sekaligus uraian pembahasan untuk menjawab tujuan penelitian ini. Penyajian data umumnya berupa tabulasi hingga bersifat mudah dibaca dan aplikatif terhadap metode analisa yang dipakai, kemudian dilakukan proses analisa berdasarkan data-data eksisted yang didapat dari penelitian di lapangan. Hasil analisa ini selanjutnya dibahas secara rinci untuk memudahkan penarikan kesimpulan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini merupakan dari butir-butir kesimpulan hasil analisa dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan juga disertai dengan rekomendasi atau saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya atau untuk penerapan hasil penelitian di lapangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kauman sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan kecamatan kauman dimaksud, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, seluruh unit pelayanan masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai IKM 78,49
2. Dari perbandingan Kinerja untuk unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Kauman, untuk hasil nilai IKM 3 terendah yaitu kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kemampuan tugas pelayanan yaitu perlu adanya analisa yang lebih mendalam seperti evaluasi kinerja secara berkala, pelatihan atau bimbingan teknis petugas penambahan jumlah personil pelayanan dan memperjelas penjadwalan pelayanan

5.2. Saran

Rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

- a. Harap untuk dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya pelayanan prima.
- b. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memerhatikan amanat dari UU nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan dari masyarakat.
- c. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan mempedomani standar baku (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- _____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.

- Hastuti, Nur. 2005. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Laterner dan Levine, 1993, *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Jakarta.
- Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. (1985). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, ” *Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implications For Futher Research*”, *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124

- Rahayu, Amy Y.S. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (ServQual), dalam Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, I : 1 -19
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Sarira, Yulianus. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar*. Makassar : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*Yogyakarta : Penerbit ANDI

Lampiran

Lampiran 1

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN KAUMAN**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			
(Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)			
No. Responden		
Umur tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP	3. SLTA 4. D1-D3-D4	5. S1 6. S2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Swasta	3. Wiraswasta 4. Pelajar/Mahasiswa	5. Lainnya:

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (1)

(Lingkari huruf jawaban yang sesuai dengan penilaian masyarakat/responden)

No	Pertanyaan	Jawaban	P*)	No	Pertanyaan	Jawaban	P*)
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang <u>kemudahan prosedur pelayanan</u> di unit ini?	a. Tidak mudah	1	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>keadilan</u> untuk <u>mendapatkan pelayanan</u> di unit ini?	a. Tidak adil	1
		b. Kurang mudah	2			b. Kurang adil	2
		c. Mudah	3			c. Adil	3
		d. Sangat mudah	4			d. Sangat adil	4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kesesuaian</u> antara <u>persyaratan pelayanan</u> dengan <u>jenis pelayanannya</u> ?	a. Tidak sesuai	1	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kesopanan</u> dan <u>keramahan</u> dalam <u>memberikan pelayanan</u> ?	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
		b. Kurang sesuai	2			b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
		c. Sesuai	3			c. Sopan dan ramah	3
		d. Sangat sesuai	4			d. Sangat sopan dan sangat ramah	4

3	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kejelasan petugas</u> dalam <u>memberikan pelayanan</u> ?	a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4	10	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kewajaran biaya</u> untuk mendapatkan pelayanan?	a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kedisiplinan petugas</u> dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kesesuaian antara biaya yang dibayarkan</u> dengan <u>biaya yang telah ditetapkan</u> ?	a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>tanggungjawab petugas</u> yang melayani?	a. Tidak bertanggungjawab b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab d. Sangat bertanggungjawab	1 2 3 4	12	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>ketepatan pelaksanaan</u> terhadap <u>jadwal waktu pelayanan</u> ?	a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kemampuan petugas</u> dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4	13	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kenyamanan</u> di lingkungan unit pelayanan?	a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kecepatan petugas</u> yang melayani di unit ini?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	14	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>keamanan pelayanan</u> di unit ini?	a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
*) keterangan: P = nilai pendapat masyarakat diisi oleh petugas.							

**Lampiran 2
Data Responden**

NOMOR URUT RESPONDEN						NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	Umur	JK	PT	Pekerjaan Utama		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Ket. Lainnya	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	19	1	3	2		4	4	2	3	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4
2	20	1	3	2		4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	21	1	3	2		4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
4	19	1	3	2		4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	19	1	3	2		3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
6	20	1	3	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	21	1	3	2		2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
8	19	1	3	2		2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
9	21	1	3	2		2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
10	20	1	3	2		3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	19	1	3	2		4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	3
12	54	2	5	5		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	21	1	3	2		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	39	2	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	33	2	5	1		3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3

37	21	1	3	2		4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	21	2	5	2		3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
39	16	2	2	2		3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
40	47	1	5	5		4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	28	2	5	2		3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
42	21	2	3	2		4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4
43	21	1	3	2		3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
44	17	2	2	2		3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3
45	18	2	2	2		3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
46	21	2	3	2		3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
47	17	2	2	2		3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
48	18	1	2	2		3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3
49	15	1	2	2		3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3
50	20	2	3	2		3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
51	18	2	3	2		3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
52	21	1	3	2		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	20	1	3	2		3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
54	19	2	3	2		3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3
55	49	2	5	2		4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
56	47	2	5	1		4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
57	29	2	5	4		3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3

58	25	1	5	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
59	50	1	5	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	19	1	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	20	1	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	21	1	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	20	1	5	3		4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
64	21	2	3	3		3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3
65	22	2	1	5		3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	21	2	1	5		3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
67	42	2	5	5		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	19	2	1	5		3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
69	21	1	1	5		3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
70	53	2	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	25	2	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	42	2	5	1		4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
73	25	2	5	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	35	1	4	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	18	2	6	5		3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	21	1	5	3		4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3
77	15	2	2	3		3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
78	21	2	5	3		3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3

79	21	1	5	3		2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	14	2	2	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	21	1	3	3		3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
82	21	2	5	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	20	2	3	5		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	21	2	1	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2
85	20	2	5	4		3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	22	2	3	5		4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
87	21	2	3	5		4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
88	34	1	5	1		3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	19	2	5	5		2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
90	20	2	5	5		2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
91	14	2	2	5		3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
92	19	2	5	5		3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	19	2	5	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	16	2	2	5		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	19	2	5	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	37	2	6	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	26	2	4	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	21	2	3	2		3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
99	22	2	5	2		3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3

100	18	2	3	2		4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	21	1	3	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	17	1	3	2		3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	18	1	3	2		3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
104	18	1	3	2		4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
105	47	1	6	2		3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
106	50	1	6	2		3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
107	20	2	5	4		3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
108	21	2	3	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
109	22	2	3	4		3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
110	19	2	3	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	18	2	5	5		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	21	2	5	4		3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
113	19	2	3	4		3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
114	19	2	5	4		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
115	21	1	5	5		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
116	19	2	3	5		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
117	20	1	3	4		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
118	38	2	4	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	35	2	3	4		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	55	2	5	4		4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

142	14	1	2	3		4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3
143	15	1	2	3		3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
144	33	1	5	1		4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
145	53	2	5	1		4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
146	43	2	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	21	2	5	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	45	1	5	2		3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
149	31	2	4	4		4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
150	23	1	5	2		4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
Jumlah nilai per unsure						480	475	466	471	486	466	453	473	500	479	471	463	479	471
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi						3.20	3.17	3.11	3.14	3.24	3.11	3.02	3.15	3.33	3.19	3.14	3.09	3.19	3.14
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071						0.227	0.225	0.221	0.223	0.230	0.221	0.214	0.224	0.237	0.227	0.223	0.219	0.227	0.223
IKM*						3.14													

Keterangan :

- a. U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata – Rata
- c. IKM = Index Kepuasan Masyarakat *(Jumlah dari NRR tertimbang per unsur)
- d. JK = Jenis Kelamin
- e. PT = Pendidikan Terakhir