

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN BOJONEGORO

Erna Haryanti

haryanti_erna@yahoo.com

Dosen pada Program Studi Agribisnis

Fakultas Pertanian

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro dengan tujuan untuk menghitung nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kabupaten Bojonegoro, mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendorong masyarakat cenderung puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kabupaten Bojonegoro dan faktor-faktor yang mendorong masyarakat cenderung tidak puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kabupaten Bojonegoro dan mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis dan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat di Kabupaten Bojonegoro.

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro tahun 2017 dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 terhadap 5 (lima) kecamatan sebagai sampel yaitu kecamatan Baureno, Kalitidu, Kedungadem, Padangan, dan kecamatan Sekar dengan total responden secara keseluruhan di lima kecamatan tersebut adalah sebanyak 375 (tiga ratus tujuh puluh lima) orang yang telah pernah memanfaatkan jenis-jenis pelayanan publik sebagaimana disebutkan di atas.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian pada seluruh pelayanan di Kabupaten Bojonegoro menunjukkan hasil yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Bojonegoro cenderung puas atas kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Responden, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dapat diketahui melalui berbagai cara, diantaranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dengan ruang lingkup pengukuran terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:*

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu 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 spesifik jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan di-terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tujuan Penelitian

Tujuan dan manfaat Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro ini adalah:

- 1) Menghitung Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kabupaten Bojonegoro: yakni SKM dengan standar Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014;
- 2) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendorong masyarakat cenderung puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kabupaten Bojonegoro dan faktor-faktor yang mendorong masyarakat cenderung tidak puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kabupaten Bojonegoro.
- 3) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis dan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat di Kabupaten Bojonegoro.

METODOLOGI

Survei indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Bojonegoro tahun 2017 dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 terhadap 5 (lima) kecamatan sebagai sampel yaitu kecamatan Baureno, Kalitidu, Kedungadem, Padangan, dan kecamatan Sekar dengan total responden secara keseluruhan di lima kecamatan tersebut adalah sebanyak 375 (tiga ratus tujuh puluh lima) orang yang telah pernah memanfaatkan jenis-jenis pelayanan publik sebagaimana disebutkan di atas.

Setiap responden diminta kerelaannya mengisi formulir kuesioner IKM dengan dipandu oleh surveyor untuk memberikan persepsi/penilaian dalam bentuk pilihan jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai 2, baik diberi nilai 3, dan sangat baik diberi nilai 4.

Disamping itu responden juga diberi kesempatan untuk memberikan ekspektasi/harapannya terhadap pernyataan yang sama pada lembar kuesioner tersebut yang secara umum mencerminkan tingkat kepentingan masyarakat untuk mendapat pelayanan berkualitas. Untuk kategori tidak penting diberi nilai 1, kurang penting diberi nilai 2, penting diberi nilai 3, sangat penting diberi nilai 4.

Nilai IKM di hitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kinerja pelayanan instansi yang menjadi lokasi kajian menurut persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	1,00 - 1,75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik
2.	1,76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang
3.	2,51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4.	3,26 - 4,00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmen PAN Nomor 25/M.PAN/2/2004

Hasil Survei IKM Kabupaten Bojonegoro – Tahun 2017.

Survei indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Bojonegoro untuk tahun 2017 secara rinci meliputi:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Pelayanan KTP, Akta, Kelahiran dan Kematian);
2. Pelayanan Perijinan (Ijin Usaha, IMB dll);
3. Pelayanan Infrastruktur (jalan dan jembatan, drainase, kebersihan, pene-rangan jalan, PDAM, Pengaturan lalu lintas, transportasi umum, fasilitas pari-wisata, taman dan area publik);
4. Pelayanan Kebencanaan (kebakaran, banjir, kekeringan dll);

5. Pelayanan Sosial (pendidikan (program pendidikan, Pelayanan sekolah SD SMP/SMA sederajat), kesehatan (program kesehatan, pelayanan puskesmas, RSUD), fasilitas olahraga, kepemudaan, upaya pengentasan kemiskinan);
6. Pelayanan Ekonomi (Fasilitas Pasar, sentra ekonomi, fasilitasi pertanian, peranbank BPR dan BUMD, industri & perdagangan, ketenagakerjaan & kesempatan kerja, fasilitasi UKM/ IKM, upaya Pemerintah Kabupaten melalui program/ kegiatan yang fokus bidang ekonomi);
7. Upaya Pemerintah yang baik dan bersih (Upaya memerangi KKN, Upaya keterbukaan dan transparansi, upaya perencanaan yang melibatkan masyarakat, upaya keterbukaan pengelolaan anggaran, upaya keterbukaan informasi dan data, upaya keterbukaan pemerintahan desa, Aksesibilitas dan responsivitas DPRD, Bupati, SKPD dan Aparatur terhadap masyarakat, Upaya Pemerintah Kabupaten melakukan pelayanan publik secara adil, Upaya Pemerintah Kabupaten dalam menjaga ketertiban dan keamanan, Upaya Pemerintah Kabupaten dalam menangani kelestarian lingkungan hidup, Responsivitas peng-aduan masyarakat.

Tabel 2.
Distribusi Responden berdasar usia

Kecamatan	Jumlah Responden	Distribusi Usia Responden (%)			
		≤25 th.	26-35 th.	>35-45 th.	>45 th.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Baureno	75 orang	8,00	21,33	25,33	45,33
2) Kalitidu	75 orang	13,33	21,33	40,00	25,33
3) Kedungadem	75 orang	20,00	36,00	30,67	13,33
4) Padangan	75 orang	1,33	16,00	40,00	42,67
5) Sekar	75 orang	10,67	29,33	32,00	28,00
Jumlah	375 orang	10,67	24,80	33,60	30,93

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro – 2017

Tabel 3.
Distribusi Responden berdasar Jenis Kelamin:

Kecamatan	Jumlah Responden	Distribusi jenis Kelamin Responden (%)	
		Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
1) Baureno	75 orang	42,67	57,33
2) Kalitidu	75 orang	48,00	52,00
3) Kedungadem	75 orang	42,67	57,33
4) Padangan	75 orang	46,67	53,33
5) Sekar	75 orang	49,33	50,67
Jumlah	375 orang	45,87	54,13

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Tabel 4.
Distribusi Responden berdasar Pendidikan:

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Pendidikan Responden (%)					
		SD ke bawah	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2 ke atas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1) Baureno	75 orang	33,33	22,67	37,33	1,33	5,33	-
2) Kalitidu	75 orang	26,67	8,00	53,33	-	12,00	-
3) Kedungadem	75 orang	2,67	13,33	68,00	6,67	9,33	-
4) Padangan	75 orang	14,67	22,67	54,67	1,33	5,33	1,33
5) Sekar	75 orang	49,33	21,33	24,00	-	4,00	1,33

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Pendidikan Responden (%)					
		SD ke bawah	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2 ke atas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Jumlah	375 orang	25,33	17,60	47,47	1,87	7,20	0,53

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro – 2017

Tabel 5.

Distribusi Responden berdasar Pekerjaan:

Kecamatan	Jumlah Responden	Distribusi Pekerjaan Responden (%)				
		PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wira-usaha	Mahasiswa	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1) Baureno	75 orang	1,33	16,00	21,33	5,33	56,00
2) Kalitidu	75 orang	1,33	37,33	25,33	1,33	34,67
3) Kedungadem	75 orang	4,00	32,00	20,00	5,33	38,67
4) Padangan	75 orang	5,33	14,67	34,67	-	45,33
5) Sekar	75 orang	-	20,00	14,67	2,67	62,67
Jumlah	375 orang	2,40	24,00	23,20	2,93	47,47

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro – 2017

Tabel 6.

Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat:

Jenis Pelayanan	Hasil Perhitungan IKM				
	Rata ² Nilai	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	{ (2) x 0,111 }	{ (3) x 25 }	(5)	(6)
1) Pelayanan Administrasi Kependudukan	26,18	2,91	72,73	B	Baik
2) Pelayanan Perijinan	26,52	2,95	73,67	B	Baik
3) Pelayanan Infrastruktur	25,65	2,85	71,25	B	Baik
4) Pelayanan Kebencanaan	26,41	2,93	73,36	B	Baik
5) Pelayanan Sosial	25,91	2,88	71,93	B	Baik
6) Pelayanan Ekonomi	25,92	2,88	71,99	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	26,10	2,90	72,49	B	Baik

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro – 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- ke enam jenis pelayanan yang dilakukan penilaian indeks kepuasan masyarakat secara umum mencerminkan kualitas pelayanan dengan kinerja baik.
- terdapat 3 (tiga) jenis layanan publik yang memiliki rata-rata nilai di bawah capaian rata-rata nilai keseluruhan yaitu pada pelayanan infrastruktur sebesar 25,65, pelayanan sosial sebesar 25,89 dan pelayanan ekonomi sebesar 25,92.

Tabel 7.

Nilai GAP antara Kepuasan dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Jenis Pelayanan	Hasil survei		
	Kepuasan Masyarakat (mean performannce)	Harapan Masyarakat (mean importance)	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)
1) Pelayanan Administrasi Kependudukan	2,91	3,20	-0,29
2) Pelayanan Perijinan	2,95	3,17	-0,22

Jenis Pelayanan	Hasil survei		
	Kepuasan Masyarakat (mean performannce)	Harapan Masyarakat (mean importance)	GAP
	(1)	(2)	(3)
3) Pelayanan Infrastruktur	2,85	3,17	-0,29
4) Pelayanan Kebencanaan	2,93	3,20	-0,27
5) Pelayanan Sosial	2,88	3,20	-0,32
6) Pelayanan Ekonomi	2,88	3,21	-0,33
Kabupaten Bojonegoro	2,90	3,19	-0,29

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat terhadap Upaya Pemerintah yang Baik dan Bersih:

Unsur / Atribut Upaya Pemerintah yang Baik dan Bersih	Hasil Perhitungan	
	Nilai Indeks	Tingkat Kepuasan
	(1)	(2)
1) Upaya memerangi KKN	2,51	Puas
2) Upaya transparansi data dan informasi	2,72	Puas
3) Upaya transparansi program dan anggaran	2,68	Puas
4) Upaya transparansi Pemerintahan Desa	2,74	Puas
5) Upaya mendorong partisipasi masyarakat	2,73	Puas
6) Upaya memberi pelayanan publik dengan adil	2,67	Puas
7) Upaya mewujudkan ketertiban dan keamanan	2,83	Puas
8) Upaya melestarikan lingkungan hidup	2,73	Puas
9) Aksesibilitas dan resposibilitas DPRD	2,53	Mudah - Perhatian
10) Aksesibilitas dan resposibilitas Bupati	2,62	Mudah - Perhatian
11) Aksesibilitas dan resposibilitas Aparat Pemerintah (OPD)	2,86	Mudah - Perhatian
Jumlah (1)	29,62	
Nilai Indeks (2) = { (1) x 0,091 }	2,69	
Nilai Kepuasan (3) = { (2) x 25 }	67,31	Puas

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 5 (lima) atribut/unsur yang memperoleh nilai indeks di bawah nilai indeks keseluruhan, yaitu upaya memerangi KKN dengan nilai indeks 2,51; upaya transparansi program dan anggaran dengan nilai indeks 2,68; upaya memberi pelayanan publik dengan adil dengan nilai indeks 2,67; aksesibilitas dan resposibilitas DPRD, dan aksesibilitas dan resposibilitas Bupati, masing-masing dengan nilai indeks 2,53 dan 2,61.

Analisis dan Pembahasan

Tabel 9.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Persyaratan	2,91	B	Baik	3,24	-0,32

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2) Prosedur	2,93	B	Baik	3,22	-0,29
3) Waktu Layanan	2,75	B	Baik	3,19	-0,45
4) Biaya / Tarif	2,96	B	Baik	3,24	-0,28
5) Produk Spesifik	2,87	B	Baik	3,19	-0,32
6) Kemampuan Pelaksana	2,98	B	Baik	3,20	-0,22
7) Perilaku Pelaksana	3,05	B	Baik	3,16	-0,10
8) Maklumat Layanan	2,84	B	Baik	3,14	-0,29
9) Penanganan Pengaduan	2,89	B	Baik	3,21	-0,32
Jumlah	26,18			3,20	-0,29
Nilai Indeks	2,91				
Nilai IKM	72,73				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

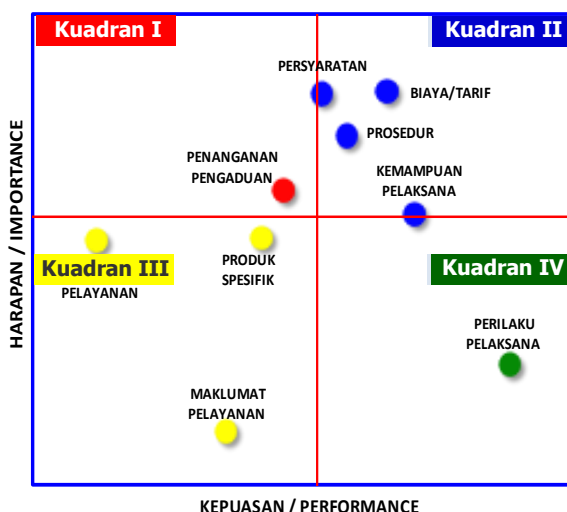
Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- terdapat 4 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di bawah rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,75; produk spesifik dengan nilai indeks sebesar 2,87; maklumat pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,84; dan unsur penanganan peng-aduan dengan nilai indeks sebesar 2,89;
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur waktu pelayanan dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,45.

Gambar 1.

Importance Performance Analysis pada pelayanan administrasi kependudukan:



Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur penanganan pengaduan menjadi prioritas utama perbaikan *performance*, karena tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi menurut responden sedangkan tingkat kepuasan (*performance*)-nya di nilai masih rendah;
- Kuadran II: unsur persyaratan, prosedur, biaya/tarif, dan kemampuan pelaksana menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan terhadap unsur-unsur yang berada dekat dengan garis batas Kuadran I;
- Kuadran III: unsur waktu pelayanan, produk spesifik, dan maklumat pelayanan menjadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;
- Kuadran IV: unsur perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

Tabel 10.
Pelayanan Perijinan

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Persyaratan	2,91	B	Baik	3,12	-0,21
2) Prosedur	2,93	B	Baik	3,17	-0,24
3) Waktu Layanan	2,87	B	Baik	3,17	-0,30
4) Biaya / Tarif	2,93	B	Baik	3,20	-0,27
5) Produk Spesifik	2,96	B	Baik	3,17	-0,21
6) Kemampuan Pelaksana	2,98	B	Baik	3,23	-0,25
7) Perilaku Pelaksana	3,10	B	Baik	3,12	-0,02
8) Maklumat Layanan	2,88	B	Baik	3,14	-0,26
9) Penanganan Pengaduan	2,97	B	Baik	3,18	-0,21
Jumlah	26,53			3,17	-0,22
Nilai Indeks	2,95				
Nilai IKM	73,67				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

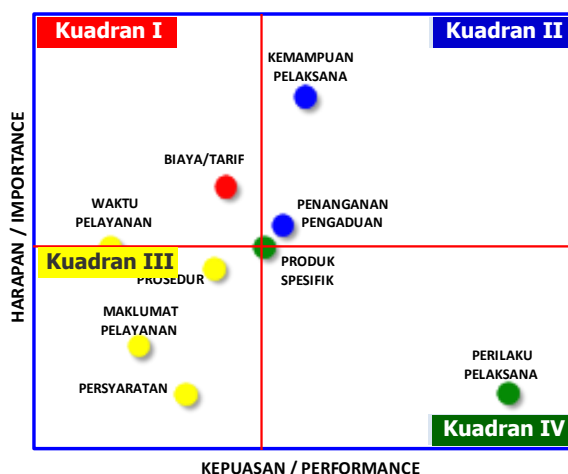
Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- terdapat 5 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di bawah rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur persyaratan (2,91); prosedur (2,93); waktu pelayanan (2,87); biaya/tarif (2,93); dan unsur maklumat pelayanan (2,88);
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur waktu pelayanan dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,30.

Gambar 2

Importance Performance Analysis pada pelayanan perijinan



Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur biaya/tarif men jadi prioritas utama perbaikan *performance*, karena tingkat ke-pentingan (*importance*) yang tinggi menurut reponden sedang kan tingkat kepuasan (*performance*) dinilai masih rendah;

- Kuadran II: unsur kemampuan pelaksana, dan penanganan pengaduan, me-rupakan unsur-unsur yang menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan terhadap unsur-unsur yang berada dekat dengan garis batas

Kuadran I;

- Kuadran III: unsur persyaratan, prosedur, waktu pelaksanaan, dan maklumat pelayanan menjadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;

- Kuadran IV: unsur produk spesifik, dan perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

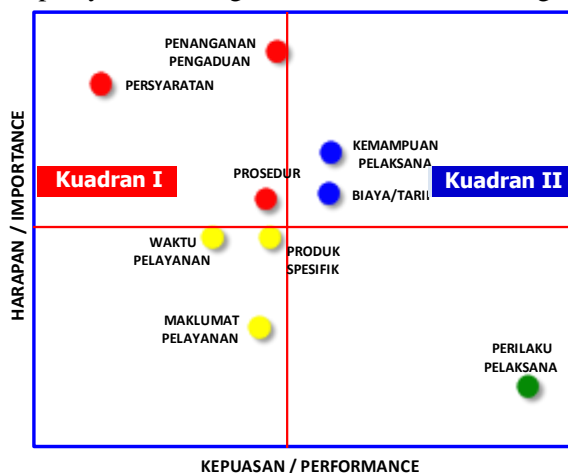
Tabel 11.
Pelayanan Infrastruktur

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Persyaratan	2,70	B	Baik	3,21	-0,51
2) Prosedur	2,83	B	Baik	3,17	-0,34
3) Waktu Layanan	2,79	B	Baik	3,16	-0,37
4) Biaya / Tarif	2,88	B	Baik	3,18	-0,30
5) Produk Spesifik	2,84	B	Baik	3,16	-0,32
6) Kemampuan Pelaksana	2,89	B	Baik	3,19	-0,30
7) Perilaku Pelaksana	3,04	B	Baik	3,12	-0,08
8) Maklumat Layanan	2,83	B	Baik	3,14	-0,31
9) Penanganan Pengaduan	2,84	B	Baik	3,22	-0,38
Jumlah	25,64			3,17	-0,32
Nilai Indeks	2,85				
Nilai IKM	71,25				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- hanya 3 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di atas rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai indeks sebesar 2,88; unsur kemampuan pelaksana dengan nilai indeks sebesar 2,89 dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai indeks sebesar 3,04;
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur persyaratan dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,51.



Gambar 3

Importance Performance Analysis

pada pelayanan infrastruktur:

Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur penanganan Pengaduan, dan persyaratan menjadi prioritas utama perbaik-an *performance*, karena tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi sedangkan tingkat kepuasan (*performance*) dinilai masih rendah;
- Kuadran II: unsur kemampuan pelaksana, dan biaya tarif menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan unsur-unsur yang berada dekat **Kuadran III**; batas Kuadran I;
- Kuadran IV**

- Kuadran III: unsur waktu pelayanan, produk spesifik, dan maklumat pelayanan menjadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;
- Kuadran IV: unsur perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

Tabel 12.
Pelayanan Kebencanaan:

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Persyaratan	2,87	B	Baik	3,16	-0,29
2) Prosedur	2,92	B	Baik	3,19	-0,27
3) Waktu Layanan	2,90	B	Baik	3,22	-0,33
4) Biaya / Tarif	2,94	B	Baik	3,20	-0,26
5) Produk Spesifik	2,94	B	Baik	3,22	-0,28
6) Kemampuan Pelaksana	2,98	B	Baik	3,23	-0,25
7) Perilaku Pelaksana	3,05	B	Baik	3,13	-0,08
8) Maklumat Layanan	2,87	B	Baik	3,18	-0,31
9) Penanganan Pengaduan	2,94	B	Baik	3,29	-0,35
Jumlah	26,41			3,20	-0,27
Nilai Indeks	2,93				
Nilai IKM	73,36				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

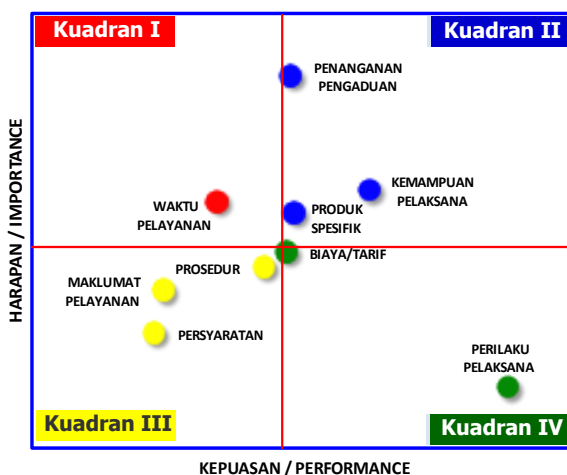
Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- terdapat 4 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di bawah rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur persyaratan dengan nilai indeks sebesar 2,87; prosedur dengan nilai indeks sebesar 2,92; waktu pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,90; dan unsur maklumat pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,87;
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,35.

Gambar 4.

Importance Performance Analysis pada pelayanan kebencanaan:



Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur waktu pelayanan menjadi prioritas utama perbaiki *performance*, karena tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi sedangkan tingkat kepuasan (*performance*) dinilai masih rendah;

Kuadran II: unsur kemampuan pelaksana, produk spesifik, dan penanganan pengaduan menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan unsur-unsur yang berada dekat dengan garis batas Kuadran I;

- Kuadran III: unsur persyaratan,

- prosedur, dan maklumat pelayanan menjadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;
- Kuadran IV: unsur biaya/tarif, dan perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

Tabel 13.
Pelayanan Sosial

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPEKTASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Persyaratan	2,75	B	Baik	3,17	-0,42
2) Prosedur	2,91	B	Baik	3,16	-0,25
3) Waktu Layanan	2,83	B	Baik	3,25	-0,42
4) Biaya / Tarif	2,91	B	Baik	3,21	-0,30
5) Produk Spesifik	2,86	B	Baik	3,24	-0,38
6) Kemampuan Pelaksana	2,93	B	Baik	3,22	-0,29
7) Perilaku Pelaksana	3,06	B	Baik	3,16	-0,10
8) Maklumat Layanan	2,80	B	Baik	3,18	-0,38
9) Penanganan Pengaduan	2,86	B	Baik	3,23	-0,37
Jumlah	25,91			3,20	-0,32
Nilai Indeks	2,88				
Nilai IKM	71,93				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

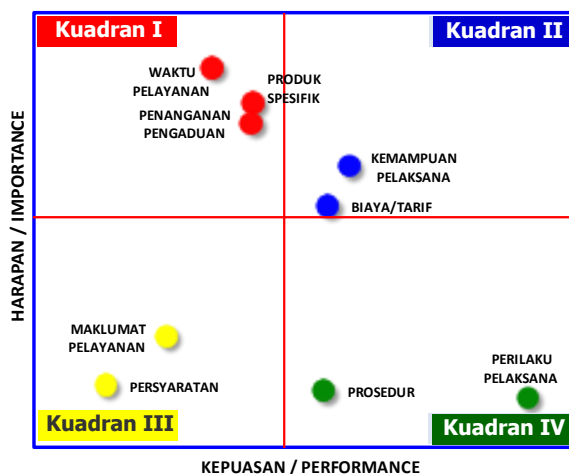
Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- terdapat 5 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di bawah rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur persyaratan dengan nilai indeks sebesar 2,75; waktu pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,83; produk spesifik dengan nilai indeks sebesar 2,86; maklumat pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,80, dan unsur penanganan pengaduan dengan nilai indeks sebesar 2,86;
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur persyaratan dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,42.

Gambar 5

Importance Performance Analysis pada pelayanan sosial:



Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur waktu pelayanan, produk spesifik, dan unsur penanganan pengaduan menjadi prioritas utama perbaikan *performance*, karena tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi sedangkan tingkat kepuasan (*performance*) dinilai masih rendah;
- Kuadran II: unsur biaya/tarif, dan kemampuan pelaksana menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan unsur-unsur yang berada dekat dengan garis batas Kuadran I;

- Kuadran III: unsur persyaratan, dan maklumat pelayanan menjadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;
- Kuadran IV: unsur prosedur, dan perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

Tabel 14.
Pelayanan Ekonomi

Unsur Pelayanan	PERSEPSI			EKSPETASI	
	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja	Nilai IHM	GAP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Persyaratan	2,82	B	Baik	3,23	-0,41
2) Prosedur	2,87	B	Baik	3,21	-0,34
3) Waktu Layanan	2,84	B	Baik	3,20	-0,36
4) Biaya / Tarif	2,90	B	Baik	3,21	-0,31
5) Produk Spesifik	2,84	B	Baik	3,27	-0,43
6) Kemampuan Pelaksana	2,89	B	Baik	3,26	-0,37
7) Perilaku Pelaksana	3,06	B	Baik	3,13	-0,07
8) Maklumat Layanan	2,83	B	Baik	3,15	-0,32
9) Penanganan Pengaduan	2,88	B	Baik	3,26	-0,38
Jumlah	25,93			3,21	-0,33
Nilai Indeks	2,88				
Nilai IKM	71,99				
Nilai Mutu Pelayanan	B				
Nilai Kinerja Pelayanan	Baik				

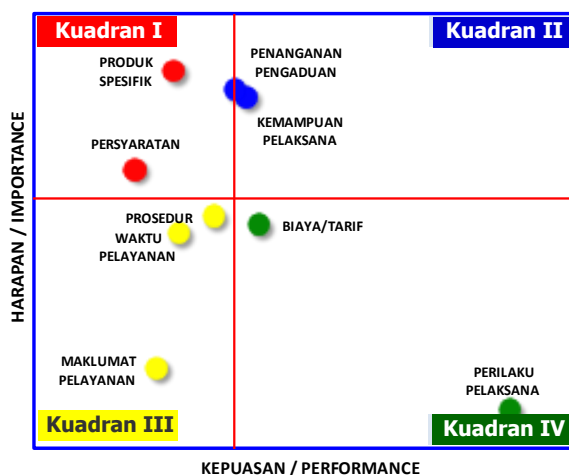
Sumber: data primer hasil survei IKM Kabupaten Bojonegoro - 2017

Berdasarkan tabel di atas:

- seluruh atribut/unsur pelayanan memperoleh hasil penilaian dengan nilai kinerja pelayanan dengan kategori baik;
- terdapat 5 atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks di bawah rata-rata nilai indeks keseluruhan yaitu unsur persyaratan dengan nilai indeks sebesar 2,82; prosedur dengan nilai indeks sebesar 2,87; waktu pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,84; produk spesifik dengan nilai indeks sebesar 2,84; maklumat pelayanan dengan nilai indeks sebesar 2,83;
- atribut/unsur pelayanan yang memiliki nilai GAP tertinggi adalah atribut/unsur produk spesifik dengan nilai GAP antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan adalah sebesar -0,43.

Gambar 6

Importance Performance Analysis pada pelayanan ekonomi:



Berdasarkan kuadran di samping:

- Kuadran I: unsur produk spesifik, dan unsur persyaratan menjadi prioritas utama perbaikan *performance*, karena tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi sedangkan tingkat kepuasan (*performance*) dinilai masih rendah;

- Kuadran II: unsur kemampuan pelaksana, dan penanganan pengaduan menjadi unggulan dan perlu dipertahankan, tapi perlu kewaspadaan unsur-unsur yang berada dekat dengan garis batas Kuadran I;

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro (Erna Haryanti)

- Kuadran III: unsur prosedur, waktu pelayanan dan maklumat pelayanan men-jadi prioritas rendah untuk perbaikan *performance*;
- Kuadran IV: unsur biaya/tarif, dan perilaku pelaksana, *performance* unsur-unsur pada kuadran ini berlebihan.

Persepsi Responden di 5 Kecamatan Sampel terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

Tebal berikut memberikan gambaran persepsi responden di di 5 Kecamatan sampel terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro, bukan untuk membandingkan pelayanan publik di masing-masing kecamatan.

Tabel 15.
Persepsi Responden Terhadap Pelayan Publik Kecamatan Baureno
Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017

Jenis Pelayanan	BAURENO			
	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Administrasi Kependudukan	3,18	79,59	B	Baik
2) Perijinan	3,22	80,43	B	Baik
3) Infrastruktur	3,18	79,44	B	Baik
4) Kebencanaan	3,21	80,17	B	Baik
5) Sosial	3,19	79,69	B	Baik
6) Ekonomi	3,21	80,22	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	3,20	79,92	B	Baik
Terdapat 3 jenis layanan publik yang memiliki nilai IKM di bawah capaian rata-rata nilai keseluruhan yaitu pelayanan administrasi kependudukan dengan nilai IKM 79,59; pelayanan infrastruktur dengan nilai IKM 79,44; dan pelayanan sosial dengan nilai IKM 79,69.				

Tabel 16.
Persepsi Responden Terhadap Pelayan Publik Kecamatan Kalitidu
Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017

Jenis Pelayanan	KALITIDU			
	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Administrasi Kependudukan	2,95	73,75	B	Baik
2) Perijinan	2,95	73,75	B	Baik
3) Infrastruktur	2,98	74,48	B	Baik
4) Kebencanaan	2,97	74,37	B	Baik
5) Sosial	2,98	74,49	B	Baik
6) Ekonomi	2,98	74,49	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	2,97	74,22	B	Baik
Terdapat 2 jenis layanan publik yang memiliki nilai IKM di bawah capaian rata-rata nilai keseluruhan yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perijinan dengan nilai IKM masing-masing sebesar 73,75.				

Tabel 17.
Persepsi Responden Terhadap Pelayan Publik Kecamatan Kedungadem
Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro (Erna Haryanti)

Jenis Pelayanan	KEDUNGADEM			
	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Administrasi Kependudukan	2,95	73,76	B	Baik
2) Perijinan	2,98	74,52	B	Baik
3) Infrastruktur	2,90	72,48	B	Baik
4) Kebencanaan	3,06	76,54	B	Baik
5) Sosial	2,77	69,27	B	Baik
6) Ekonomi	2,78	69,55	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	2,91	72,69	B	Baik

Terdapat 3 (tiga) jenis layanan publik yang memiliki nilai indeks di bawah capaian rata-rata nilai keseluruhan yaitu pada pelayanan infrastruktur dengan nilai indeks sebesar 72,48; pelayanan sosial dengan nilai indeks sebesar 69,27; dan pelayanan Ekonomi dengan nilai indeks sebesar 69,55.

Tabel 18.

Persepsi Responden Terhadap Pelayan Publik Kecamatan Padangan
Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017

Jenis Pelayanan	PADANGAN			
	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Administrasi Kependudukan	2,69	67,31	B	Baik
2) Perijinan	2,67	66,75	B	Baik
3) Infrastruktur	2,48	61,91	B	Baik
4) Kebencanaan	2,65	66,22	B	Baik
5) Sosial	2,76	68,98	B	Baik
6) Ekonomi	2,74	68,12	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	2,67	66,55	B	Baik

Terdapat 2 (dua) jenis layanan publik yang memiliki nilai indeks di bawah capaian rata-rata nilai keseluruhan yaitu pada pelayanan infrastruktur dengan nilai indeks sebesar 61,91; dan pelayanan kebencanaan dengan nilai indeks sebesar 66,22.

Tabel 19.

Persepsi Responden Terhadap Pelayan Publik Kecamatan Sekar
Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017

Jenis Pelayanan	SEKAR			
	Nilai Indeks	Nilai IKM	Nilai Mutu	Nilai Kinerja
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) Administrasi Kependudukan	2,76	68,98	B	Baik
2) Perijinan	2,48	61,62	B	Baik
3) Infrastruktur	2,61	65,14	B	Baik
4) Kebencanaan	2,63	65,82	B	Baik

5) Sosial	2,66	66,59	B	Baik
6) Ekonomi	2,60	66,09	B	Baik
Rata-Rata Keseluruhan	2,62	65,71	B	Baik
Terdapat 2 (dua) jenis layanan publik yang memiliki nilai indeks di bawah ca-paian rata-rata nilai keseruan yaitu pada pelayanan perijinan dengan nilai indeks sebesar 61,62; dan pelayanan infrastruktur dengan nilai indeks sebesar 65,14.				

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Secara keseluruhan bahwa pelayanan publik di kabupaten Bojonegoro mempunyai nilai mutu yang baik.

Rekomendasi

Rekomendasi Hasil Survei IKM Pelayanan Publik:

- 1) Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan penyelenggaraan pelayanan publik, harus terus memperhatikan hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan dan mempertahankan hal-hal yang menjadi unggulan;
- 2) Untuk meningkatkan kinerja unsur pelayanan yang masih menunjukkan nilai indeks di bawah rata-rata, yakni :
 - a. Persyaratan dan Prosedur, harus menggiatkan informasi kepada masyarakat terkait dengan persyaratan prosedur pelayanan *on line* dengan cara menginfokan secara detail melalui website atau dengan cara membuat banner/spanduk berdiri sehingga informasi-sinya dapat di baca jelas oleh masyarakat serta menyediakan petugas khusus untuk informasi.
 - b. Waktu pelayanan, harus meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat sekaligus untuk menghindari kesan berbelit-belit.
 - c. Biaya/Tarif, harus menginformasikan/mensosialisasikan biaya/tarif pemanfaatan pelayanan publik melalui media *on line*, spanduk, brosur dll agar masyarakat lebih mengetahui lebih jelas.
 - d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, harus meningkatkan kinerja petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan cara lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat dan menginformasikan tata cara pengaduan apabila ada keluhan atau masukan dengan cara membuat brosur ditempel di majalah dinding atau dibuatkan baner.
- 3) memberikan apresiasi kepada penyelenggara pelayanan publik yang menunjukkan hasil penilaian IKM terbaik saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Engel, Blackwell dan Miniard. *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-Enam, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta; 1995
- Gaspersz, V.; *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta; 2001
- Kotler, Philip; *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition, Prentice Hall International Edition; 2000

-----, 1999, Pengukuran Kinerja Instansi pemerintah.

-----, 2000, Akuntabilitas dan Good Governance

Loudon, D. L. dan Bitta, A. J. D.; Consumer behavior, Concepts and Applications. Fourth edition. Singapore: McGraw-Hill; 1993

Nasution, M.N.; Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik, Universitas Diponegoro, Semarang. Tahun 2005

Nasution, MN; Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia; 2005

Pemerintah Kota Surabaya; 2016; Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya – Tahun 2016. Surabaya.

Sugiyono.2009; Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Wilkie, William L. 1994. Consumer Behavior. New York: Third Edition, John Wiley & Sons Inc.

Zeitham Valerie; Parasuraman and Leonard Berry, Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York, The Free Press ; 1990