



iconesia

# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Malang – Tahun 2015



## Sekretariat Daerah Kota Malang

Jalan Tugu Nomor 1 Malang

PT. ICONESIA SOLUSI PRIORITAS

Jl. Baratajaya 5 No.10 Surabaya, Jawa Timur

[www.iconesia.co.id](http://www.iconesia.co.id)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2015 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2015 ini mulai diselenggarakan pada Agustus 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kota Malang.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2015 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 3 November 2015

PT. Iconesia Solusi Prioritas

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi .....	2
1. Bab 1 Pendahuluan .....	3
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Maksud dan Tujuan .....	4
1.3. Target/ Sasaran .....	5
1.4. Lingkup Pekerjaan .....	6
2. Bab 2 Pendekatan dan Metodologi .....	7
2.1. Tahap Persiapan .....	7
2.2. Tahap Pelaksanaan .....	18
2.3. Tahap Analisis Data .....	21
3. Bab 3 Analisis dan Pembahasan .....	26
3.1. Deskripsi Responden .....	26
3.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Malang.....	27
4. Bab 4Kesimpulandan Rekomendasi .....	65
4.1. Kesimpulan .....	66
4.2. Rekomendasi .....	68
5. Bab 5 Penutup .....	76

## BAB 1

# PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

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/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.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan

bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kota Malang dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kota Malang melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2015.

## 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

### **Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Pemerintah Kota Malang Tahun 2015, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

- Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Kota Malang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kota Malang menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kota Malang.

### Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2015;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kota Malang;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### 1.3. TARGET/ SARARAN

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
  2. Tersediannya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kota Malang;
-

3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2015 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya

#### 1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pekerjaan/pengadaan jasa konsultasi ini, meliputi :

##### A. Ruang Lingkup

1. Konsolidasi awal  
Kegiatan ini merupakan langkah awal setelah ditandatanganinya SPMK oleh Kuasa Pengguna Anggaran.
2. Persiapan survei lapangan  
Kegiatan ini berkaitan dengan :
  - a. Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden baik yang bersifat individu maupun instansi;
  - b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
  - c. Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan surveior;
  - d. Koordinasi tim lapangan
3. Pelaksanaan survei lapangan;
4. Pengolahan data hasil survei lapangan;
5. Pelaporan.

B. Lokasi pekerjaan jasa konsultasi, adalah di sekitar Kota Malang, meliputi seluruh pelayanan dasar yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/Unit Pelayanan.

C. Fasilitas penunjang yang disediakan oleh PA/KPA/PPK adalah bantuan pendampingan pada saat observasi lapangan (apabila diperlukan);

## BAB 2

# PENDEKATAN DAN METODOLOGI

### 2.1. TAHAP PERSIAPAN

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

#### 2.1.1. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 yaitu adalah kuesioner dan form observasi. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

##### a. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi : nama, kelurahan/ kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

##### b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan



Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari :

9 kelompok variable utama, yaitu :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

---

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
  - 2) TP : Tidak Penting
-

3) P : Penting

4) SP : Sangat Penting

### c. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, masyarakat dapat menyampaikan :

- Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik di kota Malang
- Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik di kota Malang

Selain kuesioner, form observasi juga merupakan instrument yang dipergunakan dalam observasi/ mystery shopper. Form observasi juga memuat 9 unsur kepuasan pelayanan publik yang terdiri dari :

- Persyaratan Pelayanan  
Tim lapangan mengamati apakah persyaratan pelayanan dipublikasikan atau dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.
- Prosedur Pelayanan  
Tim lapangan mengamati, apakah prosedur pelayanan dipublikasikan dan dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.
- Waktu Pelayanan  
Tim lapangan mengamati, apakah waktu atau jam pelayanan dipublikasikan dengan jelas.
- Biaya/ tariff  
Tim lapangan mengamati, apakah biaya pelayanan dipublikasikan atau disampaikan dengan jelas.
- Produk / hasil layanan  
Tim lapangan mengamati, apakah hasil layanan diterima pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Kompetensi pelaksana  
Tim lapangan mengamati apakah pelaksana kompeten di bidangnya
- Perilaku pelaksana  
Tim lapangan mengamati apakah pelaksana berperilaku ramah, sopan dan tidak membedakan pengguna layanan.
- Maklumat pelayanan  
Tim lapangan mengamati kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan maklumat pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Tim lapangan mengamati adanya sarana pengaduan, saran dan masukan di ruang pelayanan.

Selain poin-poin diatas, untuk layanan pendidikan pengamatan dilakukan di sekolah-sekolah dengan mengamati kelengkapan fasilitas/sarana prasarana sekolah, diantaranya : ruang kelas, ruang perpustakaan, laboratorium, ruang pimpinan, ruang guru, tempat beribadah, ruang UKS, toilet, gudang, sirkulasi, tempat bermain/ berolahraga.

### **2.1.2. Rancangan Sampel Survei**

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di kota Malang yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik di kota Malang dalam 1 tahun terakhir. Batasan 1 tahun terakhir perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodir terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian. Dalam kegiatan survey ini, tingkat keakuratan dalam penelitian ditetapkan dalam angka margin of error (MoE) sebesar 5%, atau dengan akurasi kepercayaan sebesar 95%. Dengan margin error 5% tersebut maka kemudian ditentukan jumlah responden dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

N = Ukuran populasi (Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2014, yaitu 865.011 jiwa)

$\chi^2$  = nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari formulasi diatas, diperoleh jumlah sampel adalah : 384 responden yang akan dibagi lagi kedalam strata-strata yaitu unit layanan publik dan kecamatan sebagai berikut :

Strata Layanan Publik :

1. Kependudukan dan Pencatatan sipil (n = 80)
2. Kesehatan (n = 80)
3. Pendidikan (n = 80)
4. Perhubungan (n = 40)
5. Prasarana Kota (n=40)
6. Ketenagakerjaan (n = 34)
7. Perijinan/PTSP (n = 30)

Selanjutnya disusun teknik pengambilan sampel sebagai berikut :

Untuk mendapatkan sejumlah sampel sesuai perhitungan sebelumnya, dilakukan pengambilan sampel dengan 2 cara, yaitu :

- **Pengambilan sampel dari rumah ke rumah**

Pengambilan sampel dilakukan dengan sampling cluster sedemikian hingga sampel mewakili 5 kecamatan yang ada di kota Malang dimana masing-masing kecamatan terwakili oleh 2 kelurahan yang terpilih secara acak. Rincian jumlah sampel untuk pengambilan dari rumah ke rumah adalah sebagai berikut :

1. Kependudukan dan Pencatatan sipil
    - a. Kecamatan Klojen : 10 responden
    - b. Kecamatan Blimbing : 10 responden
-

- c. Kecamatan Lowokwaru : 10 responden
- d. Kecamatan Sukun : 10 responden
- e. Kecamatan Kedungkandang : 10 responden

2. Kesehatan

- Kecamatan Klojen : 10 responden
- Kecamatan Blimbing : 10 responden
- Kecamatan Lowokwaru : 10 responden
- Kecamatan Sukun : 10 responden
- Kecamatan Kedungkandang : 10 responden

3. Pendidikan

- Kecamatan Klojen : 25 responden
- Kecamatan Blimbing : 25 responden
- Kecamatan Lowokwaru : 25 responden
- Kecamatan Sukun : 25 responden
- Kecamatan Kedungkandang : 25 responden

4. Perhubungan dan Prasarana Kota

- Kecamatan Klojen : 25 responden
- Kecamatan Blimbing : 25 responden
- Kecamatan Lowokwaru : 25 responden
- Kecamatan Sukun : 25 responden
- Kecamatan Kedungkandang : 25 responden

5. Ketenagakerjaan

Pengambilan sampel dilakukan di SMK, PJTKI, perusahaan dan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kota Malang sejumlah 34 responden

- **Pengambilan sampel di lokasi pelayanan publik.**

1. Kependudukan dan Pencatatan sipil

- Kantor Kecamatan Klojen : 6 responden
- Kantor Kecamatan Blimbing : 6 responden
- Kantor Kecamatan Lowokwaru : 6 responden
- Kantor Kecamatan Sukun : 6 responden
- Kantor Kecamatan Kedungkandang : 6 responden

2. Kesehatan

- Puskesmas di Kecamatan Klojen : 6 responden
- Puskesmas di Kecamatan Blimbing : 6 responden
- Puskesmas di Kecamatan Lowokwaru : 6 responden
- Puskesmas di Kecamatan Sukun : 6 responden
- Puskesmas di Kecamatan Kedungkandang : 6 responden

3. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu/PTSP

Jumlah : 30 responden

### 2.1.3. Manajemen Surveyor

Pelaksanaan survey akan menggunakan 10 tenaga lapangan pengumpul data (surveyor). Metode pelaksanaan survey akan dijabarkan sebagai berikut :

1. **Kualifikasi Tenaga Surveyor**

Surveyor bertugas dalam hal pengumpulan data (melalui survey dan observasi). Surveyor memiliki kualifikasi :

- Memiliki penguasaan yang baik terhadap wilayah survey



- Pendidikan minimal SMA/ SMK
- Memiliki pengalaman minimal 3 (tiga) kali melakukan pengumpulan data primer dan menangani administrasi kegiatan survei.

Surveyor diusulkan dan dipilih dari berdasarkan kualifikasi yang dimiliki dan bertempat tinggal di Kota Malang, namun selain itu surveyor yang akan diusulkan berikut kandidat lainnya akan menjalani seleksi ulang dengan :

- Psikotes sederhana (DISC)
- Mengisi tes kuesioner (dinilai pemahaman, kelengkapan dan kesesuaian isi)
- Wawancara untuk kesediaan / kesanggupan menjadi surveyor dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat di kota Malang sekaligus menjaga kerahasiaan informasi dalam kegiatan survei ini.

## **2. Pelatihan Surveyor**

Pelatihan diberikan kepada surveyor sebelum jalannya survei untuk memastikan agar setiap surveyor mendapatkan pemahaman yang sama dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Kota Malang. Materi pelatihan untuk interviewer adalah sebagai berikut :

- Penjelasan tentang gambaran umum survei (deskripsi)

- Penjelasan tentang target responden dan teknis pemilihan responden (siapa dan berapa banyak target perolehan)
- Penjelasan tentang teknis pelaksanaan survei (perizinan, pengenalan dan cara mewawancarai/observasi)
- Penjelasan detail tentang setiap pertanyaan dalam kuesioner (kuesioner wawancara maupun observasi) dilengkapi dengan *interviewer guideline*
- Tanya jawab, diskusi tentang materi wawancara dan observasi dan *roleplay* wawancara dan observasi

### 2.1.4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan	Bulan ke 1				Bulan ke 2				Bulan ke 3				Bulan ke 4			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16
1) Konsolidasi awal																
2) Persiapan survei																
a. Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden																
b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;																
c. Pengandaan kuesioner dan mempersiapkan																
d. Pemilihan																
e. Persiapan surat tugas bagi																
f. Koordinasi tim lapangan																
3) Pelaksanaan survei lapangan;																
4) Pengolahan data hasil survei lapangan;																
5) Pelaporan.																

## 2.2. TAHAP PELAKSANAAN

### 2.2.1. Pelaksanaan Pelatihan Petugas Survei

Diawal akan berlangsungnya kegiatan, dilakukan pelatihan kepada seluruh tenaga lapangan (surveyor) tentang materi survey sebagaimana disampaikan pada bagian sebelumnya.

Gambar berikut ini adalah dokumentasi kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan.



Gambar 1. Foto/ Dokumentasi Pelatihan Survei

### 2.2.2. Menghubungi Responden dan Wawancara Survei

Setelah pelatihan dilakukan, maka tim surveyor menghubungi calon responden secara langsung untuk pelaksanaan wawancara survey sesuai dengan kuota dan strategi yang telah dipaparkan pada laporan pendahuluan.

Proses wawancara survey ini direncanakan berlangsung selama 2 bulan, dan berhenti pada 31 oktober 2015.

### 2.2.3. Proses Quality Control Survei

Proses quality control survey meliputi :

#### a. Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner

Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu masing-masing oleh surveyor. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir atau sebelum kuesioner diserahkan kepada bagian tenaga ahli statistik.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu, dibuat aplikasi khusus sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

#### b. Monitoring Validitas Kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga ahli, yaitu :

- Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan-pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
- Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi per surveyor.

Apabila ada salah satu indikasi berikut :

- Terdapat responden yang tidak konsisten dalam jawaban atas pertanyaan serupa atau berhubungan
- Terdapat kesamaan jawaban antar minimal 2 responden

- Terdapat kejanggalan informasi

Maka tenaga ahli wajib melakukan cek langsung validitas survei (*quality control*) dengan cara menghubungi responden melalui telepon untuk dapat mengkonfirmasi ulang jawabannya. Jika memang terdapat kuesioner yang tidak valid karena tidak ada kesamaan informasi dari surveyor dan hasil *quality control*, maka dilakukan hal-hal berikut :

- Menolak/ membuang kuesioner yang tidak valid atau terbukti terdapat pemalsuan data
- Mengganti surveyor
- Melakukan survei ulang dengan surveyor yang berbeda di wilayah survei yang sama

Quality control survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul dengan waktu seminggu 2x, dan harus mewakili kuesioner dari semua surveyor yang bertugas.

#### **2.2.4. Tabulasi Hasil Survei**

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer. Kegiatan ini dikoordinasi dan di kontrol oleh tenaga ahli statistik. Tabulasi data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Access. Tabulasi data dibuat dengan kontrol sedemikian rupa sehingga ada keseragaman tata cara penulisan jawaban

## 2.3. TAHAP ANALISA DATA

### 2.3.1. Penyusunan *Dummy Table* Hasil Survei

Untuk mempermudah pelaksanaan analisis, dibuat beberapa *dummy table*. Format dan hasil *dummy table* diberikan pada lamporan lampiran.

### 2.3.2. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :

#### 1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### 2. Perhitungan Indeks

Mengacu pada *Journal of Public Transportation*, Vol. 12, No. 3, 2009 maka perhitungan IKK adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

$S_k$  = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

$W_k$  = bobot kepentingan (harapan)

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

$S_k$  = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

$W_k$  = bobot kepentingan (harapan)

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

### 3. Radar Diagram

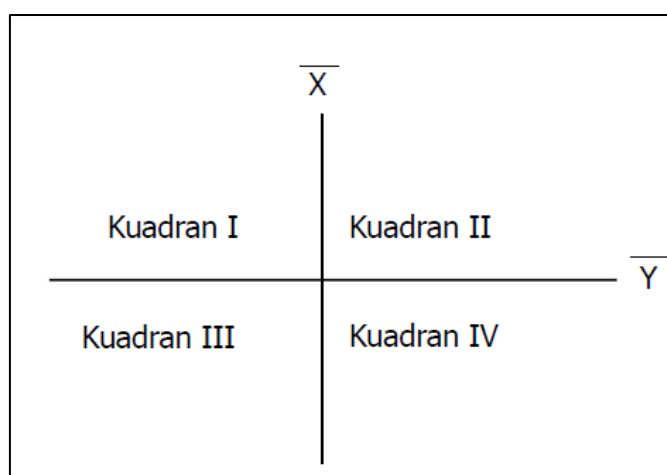
Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik dan/atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut.

### 4. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai *quadrant analysis*

(Brandt, 2000 dan Latu & Everett,2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan  $Y$  dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan  $X$  akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



Gambar2. Kuadran Cartesius *Importance Performance Analysis*



- Kuadran pertama, “Tingkatkan Kinerja” (*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 harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan 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.

- Kuadran kedua, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

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

- Kuadran ketiga, “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.

- Kuadran keempat, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna

layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

### 2.3.3. Penyusunan Laporan

Tim konsultan menyajikan hasil survei kepuasan masyarakat Kota Malang kepada pengguna jasa. Keluaran pekerjaan Jasa Konsultan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2015 ini adalah Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2015 yang mencakup lingkup pekerjaan dan dibuat dalam bentuk analisis secara komprehensif dan integral.

Dalam pelaksanaannya, tim konsultan juga memberikan laporan kemajuan pekerjaan sebagai berikut :

- a. Laporan Pendahuluan
- b. Laporan perkembangan kegiatan (Laporan Antara)
- c. Laporan Akhir
- d. Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2015

## BAB 3

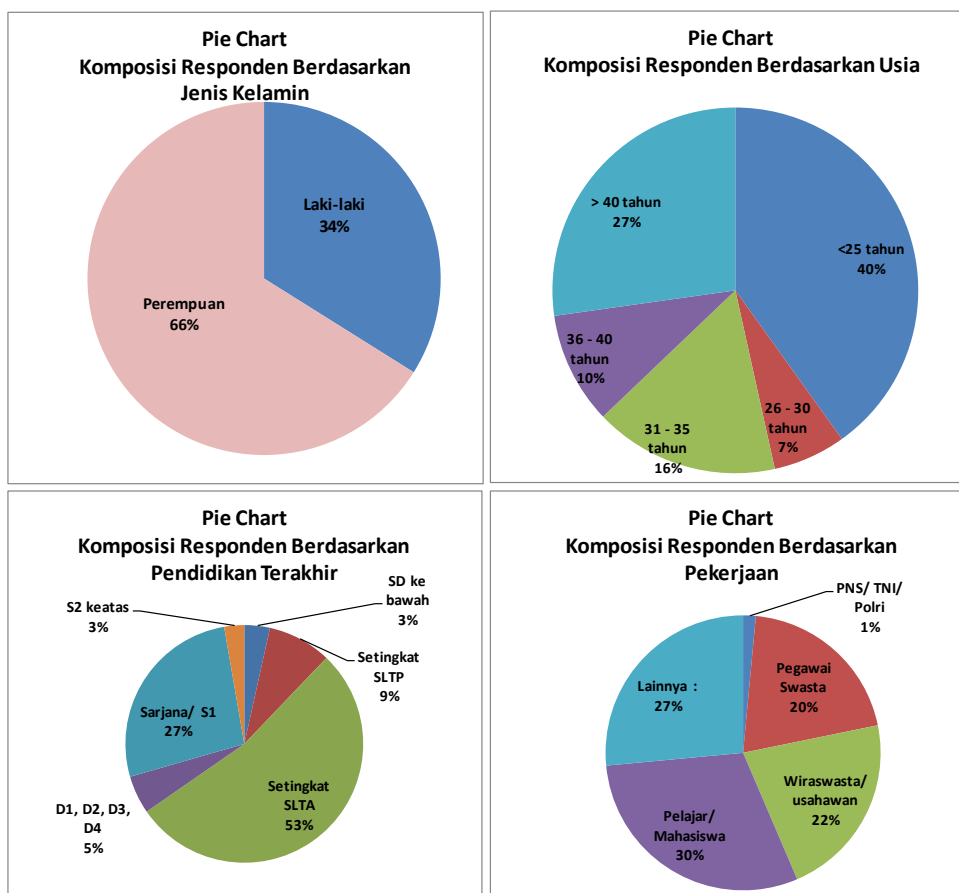
### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat di kota Malang tahun 2015 ini adalah masyarakat Kota Malang sebagai pengguna layanan publik di Kota Malang dalam 1 tahun terakhir. Dari hasil survei, diperoleh 404 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

#### 3.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik pada Gambar 3.

Berdasarkan Gambar 3, dapat diketahui bahwa sebagian besar (mayoritas) responden berjenis kelamin perempuan, 2 kelompok usia mayoritas responden adalah dibawah 25 tahun dan diatas 40 tahun. 2 kelompok pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden adalah : setingkat SMA dan sarjana (S1), sedangkan 2 kelompok pekerjaan mayoritas responden adalah : pelajar/ mahasiswa dan pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga).



Gambar3.Grafik Deskripsi Responden

### 3.2. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MALANG

Seperti telah disampaikan di bagian metodologi, analisis kepuasan masyarakat diolah melalui beberapa metode, yaitu : analisis indeks, analisis IPA dan Radar Diagram. Analisis kepuasan masyarakat dirinci dalam beberapa sub bagian berdasarkan 7 unit layanan yang akan dibahas dibawah ini.

#### 3.2.1. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil

Layanan kependudukan dan catatan sipil meliputi 53 layanan/ pengurusan yang terdiri dari :

- Akta Kelahiran
- Surat Keterangan Lahir Mati
- Pencatatan Perkawinan
- Pencatatan Perceraian
- Pencatatan Kematian
- Pengangkatan Anak
- Pengakuan Anak
- Pengesahan Anak
- Perubahan Nama
- Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan Di Wilayah NKRI
- Kutipan Ke-II Dan Seterusnya Akta-Akta Catatan Sipil Bagi WNI
- Pembatalan Akta Kelahiran dan Kematian
- Pembatalan Akta Perkawinan
- Pembatalan Akta Perceraian
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI dari Luar Negeri
- Perubahan Biodata Bagi WNI
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi Orang Asing
- Perubahan Biodata Bagi Orang Asing
- Kartu Keluarga Bagi WNI
- Perubahan KK Karena Penambahan Anggota Keluarga dalam KK Bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga untuk Menumpang ke dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk Bagi WNI

- Kartu Keluarga Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga (karena Kelahiran) dalam KK bagi Orang Asing
- Perubahan KK krn Penambahan Anggota Keluarga bagi OA yg Memiliki KITAP utk Menumpang dlm KK WNI/OA
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Orang Asing yang Memiliki KITAP
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- KTP Baru Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Hilang atau Rusak Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi WNI
- Perpanjangan KTP Bagi WNI
- KTP Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Hilang Atau Rusak Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perpanjangan KTP Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Kartu Izin Penduduk Musiman (KIPEM)
- Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)
- Surat Kerangan Pindah Datang Dalam Satu Kelurahan Bagi WNI

- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kelurahan Dalam Satu Kecamatan Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Satu Kota Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Keluar Kota Malang)
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Masuk Kota Malang)
- Surat Ket. Pndh Dtg dlm 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAS(Pndh Dlm Kota Malang)
- Surat Ket. Pndh Dtg dlm 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAP(Pndh Dlm Kota Malang)
- Surat Ket. Pndh Keluar Kota Malang (Pndh dlm Wil. NKRI) bagi OA TAS/TAP(Form F-1.58)
- Surat Ket. Datang ke Kota Malang (Pindah dalam Wilayah NKRI) bagi OA TAP/TAS (Form F-1.58)
- Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Orang Asing Datang dari LN yg memiliki Izin Tinggal Terbatas)

Proses pelayanan kependudukan dan catatan sipil ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dengan berkoordinasi dengan kantor kecamatan serta kelurahan di kota Malang.





Gambar4. Foto Proses Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil

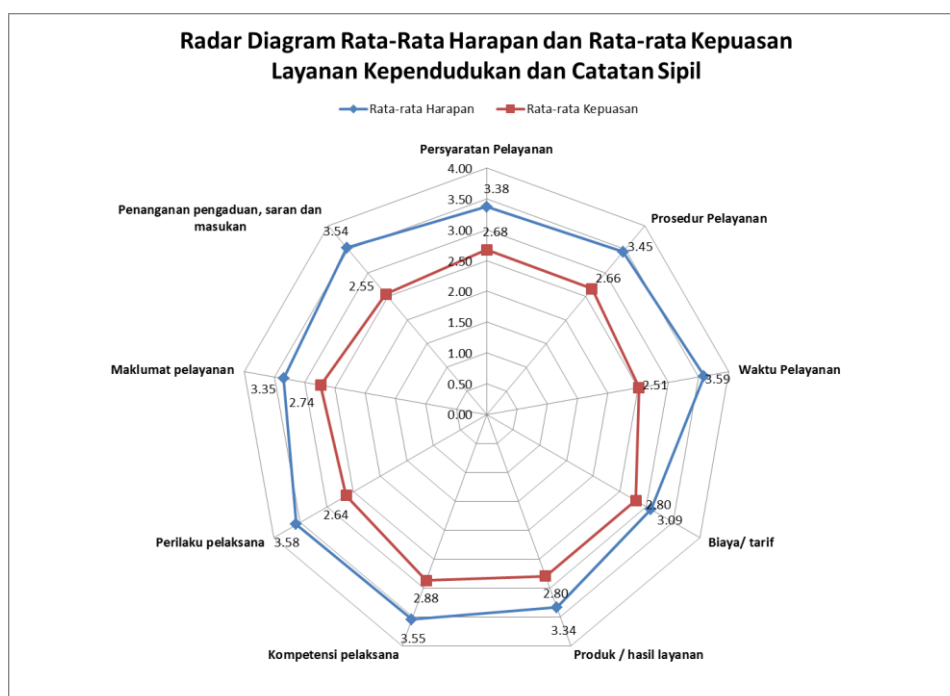
Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil disampaikan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.38	2.68	0.34
Prosedur Pelayanan	3.45	2.66	0.34
Waktu Pelayanan	3.59	2.51	0.33
Biaya/ tarif	3.09	2.80	0.32
Produk / hasil layanan	3.34	2.80	0.35
Kompetensi pelaksana	3.55	2.88	0.38
Perilaku pelaksana	3.58	2.64	0.35
Maklumat pelayanan	3.35	2.74	0.34
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.54	2.55	0.33
<b>Rata-rata</b>	<b>3.43</b>	<b>2.69</b>	<b>3.08</b>
<b>Indeks</b>			<b>77.05</b>

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil di kota Malang sebesar 77,05 atau masuk dalam kategori B (Baik).

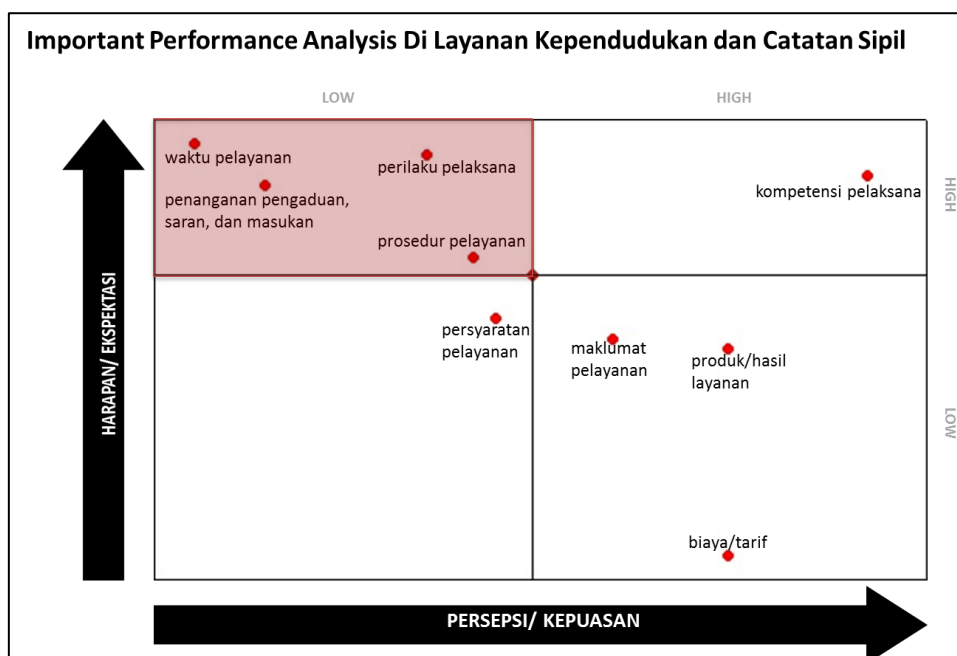
Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,69 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,43. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 5).



Gambar 5. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 6 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu

mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 7. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Waktu pelayanan
- Penanganan pengaduan, keluhan dan saran
- Perilaku pelaksana
- Prosedur pelayanan

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu : kompetensi pelaksana.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu persyaratan pelayanan.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen.3 variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu :

- Maklumat pelayanan
- Produk/ hasil layanan
- Biaya/ tarif

### 3.2.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Ketenagakerjaan dan Sosial

Salah satu layanan publik di kota Malang adalah bidang ketenagakerjaan dan sosial. Pada bidang ini, diberikan beberapa layanan antara lain :

- Ijin Pengumpulan Uang dan Barang Oleh Yayasan/Badan Sosial/Karang Taruna
- Mekanisme Pelayanan Pengesahan Pemakaian Peralatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
- Mekanisme Pelayanan Pengesahan Wajib Lapor Ketenagakerjaan
- Pelayanan Ijin Lembaga Pelatihan Kerja
- Pelayanan Ijin Pendirian Kantor Unit Pelayanan, Penyuluhan dan Pendaftaran (UP3) Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)
- Pelayanan Ijin Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia
- Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja
- Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja / Serikat Buruh
- Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama
- Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)
- Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediator/Pegawai Perantara
- Pelayanan Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang PJTKI
- Pemulangan Orang Terlantar ke Daerah Asal
- Prosedur Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bidang Ketenagakerjaan
- Rekomendasi Pendirian Panti/ORSOS/Yayasan Sosial

- Rekomendasi Penyandang Masalah Sosial (Balita, Jompo/Lansia Terlantar, dll) ke UPT Pelayanan Sosial/Rehabilitasi Sosial Propinsi Jawa Timur
- Rekomendasi Perintis Kemerdekaan
- Rekomendasi Undian Berhadiah

Survei dilakukan kepada masyarakat yang berkepentingan dan pernah menerima layanan ketenagakerjaan dan sosial tersebut diatas. Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan ketenagakerjaan dan sosial disampaikan dalam Tabel 3 berikut ini.

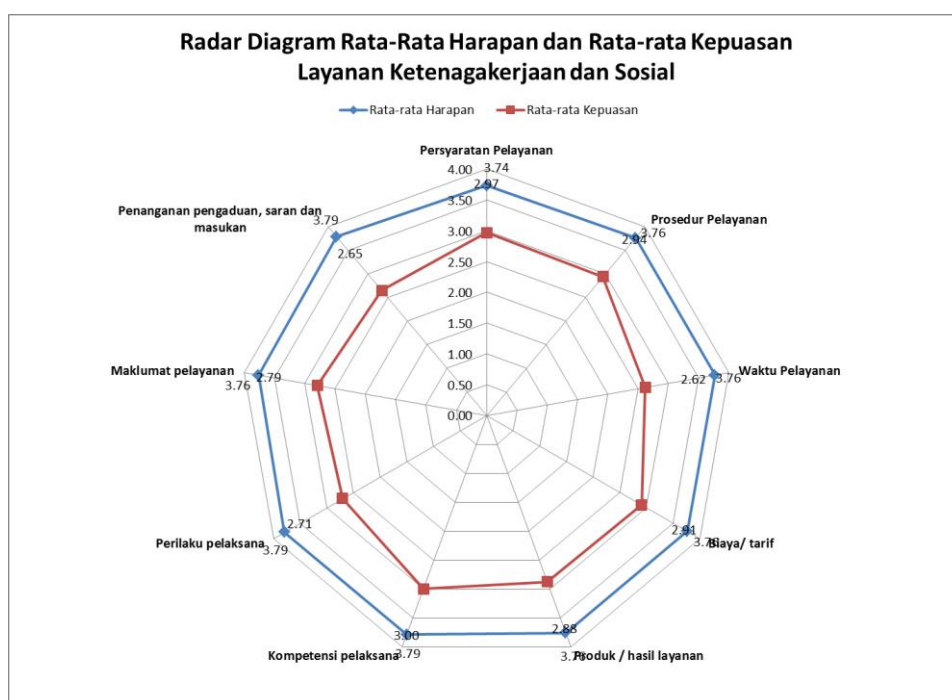
Tabel 3. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Ketenagakerjaan dan Sosial

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Ketenagakerjaan dan Sosial</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.74	2.97	0.39
Prosedur Pelayanan	3.76	2.94	0.39
Waktu Pelayanan	3.76	2.62	0.35
Biaya/ tarif	3.76	2.91	0.39
Produk / hasil layanan	3.76	2.88	0.38
Kompetensi pelaksana	3.79	3.00	0.40
Perilaku pelaksana	3.79	2.71	0.36
Maklumat pelayanan	3.76	2.79	0.37
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.79	2.65	0.35
<b>Rata-rata</b>	<b>3.77</b>	<b>2.83</b>	<b>3.39</b>
<b>Indeks</b>			<b>84.85</b>

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan ketenagakerjaan dan sosial di kota Malang sebesar 84,85 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

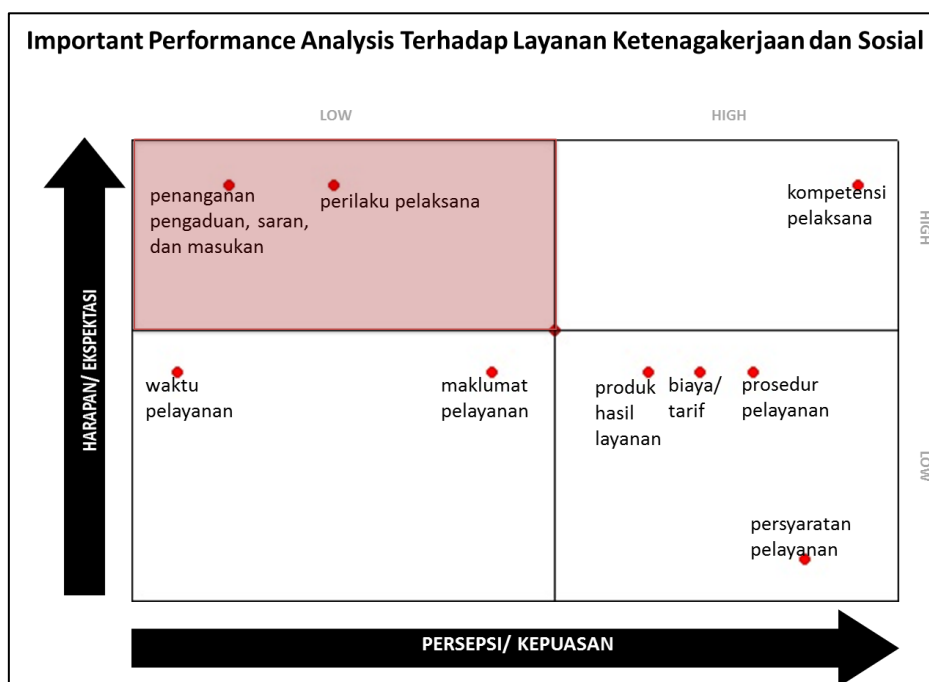
Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,83 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,77. Walaupun indeks sudah masuk

pada kategori Sangat Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan ketenagakerjaan dan sosial belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 8).



Gambar 8. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Ketenagakerjaan dan Sosial

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 9 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 9. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Ketenagakerjaan dan Sosial di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan ketenagakerjaan dan sosial adalah :

- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan



yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu : kompetensi pelaksana.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu waktu pelayanan dan maklumat pelayanan.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen.4 variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu :

- Produk/ hasil layanan
- Biaya/ tariff
- Prosedur pelayanan
- Persyaratan pelayanan

### 3.2.3. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perijinan

Salah satu layanan publik di kota Malang adalah bidang perijinan. Bidang perijinan di kota Malang sudah menerapkan sistem perijinan terpadu.



Gambar 10. Foto Proses Pelayanan Perijinan di Kota Malang

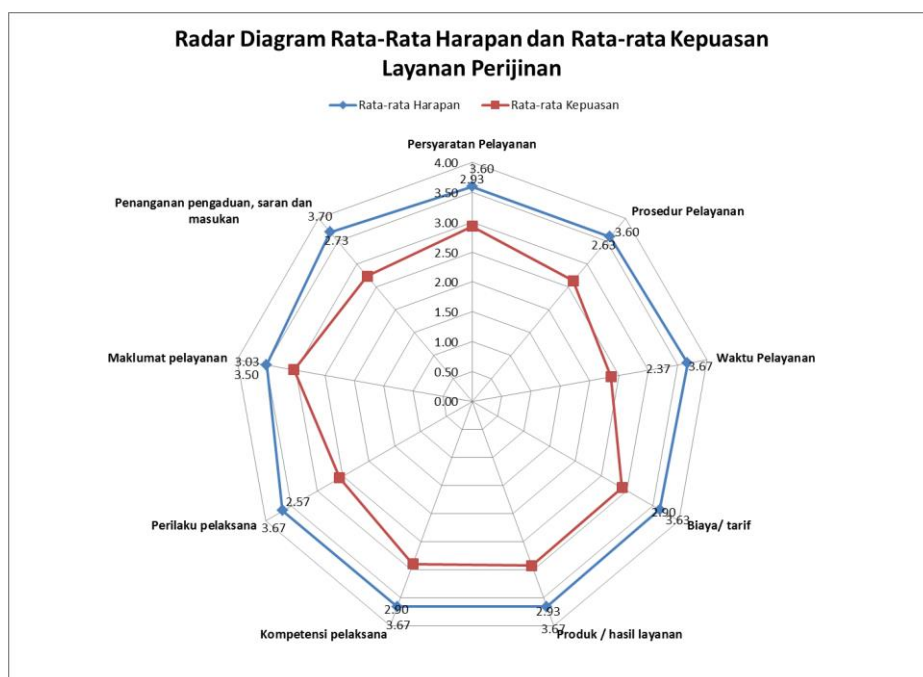
Survei dilakukan kepada masyarakat yang berkepentingan dan pernah melakukan pengurusan layanan perijinan. Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan perijinan disampaikan dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Perijinan

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Perijinan</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.60	2.93	0.38
Prosedur Pelayanan	3.60	2.63	0.34
Waktu Pelayanan	3.67	2.37	0.31
Biaya/ tarif	3.63	2.90	0.38
Produk / hasil layanan	3.67	2.93	0.39
Kompetensi pelaksana	3.67	2.90	0.38
Perilaku pelaksana	3.67	2.57	0.34
Maklumat pelayanan	3.50	3.03	0.38
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.70	2.73	0.36
<b>Rata-rata</b>	<b>3.63</b>	<b>2.78</b>	<b>3.27</b>
<b>Indeks</b>			<b>81.71</b>

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perijinan di kota Malang sebesar 81,71 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

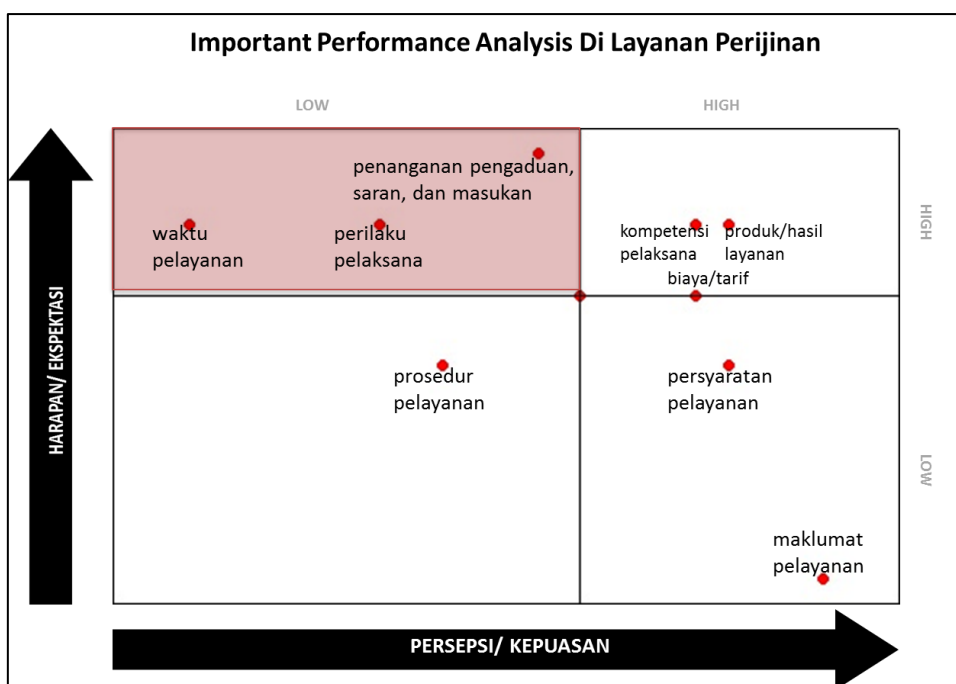
Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,78 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,63. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Sangat Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan perijinan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/ unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 11).



Gambar 11. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Perijinan

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 12 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 12. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Perijinan di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan perijinan adalah :

- Waktu pelayanan
- Perilaku pelaksana

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu : kompetensi pelaksana, produk/hasil layanan serta biaya/tarif.
- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu prosedur pelayanan.
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu : persyaratan pelayanan dan maklumat pelayanan.

#### 3.2.4. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas dan Layanan Pendidikan

Fasilitas dan layanan penting yang harus ada di perangkat daerah adalah pendidikan. Fasilitas pendidikan di kota Malang meliputi

penyediaan sarana prasarana pendidikan yaitu sekolah dan sistem belajar mengajar yang tepat. Fasilitas pendidikan yang disediakan di kota Malang diantaranya adalah MA Negeri Dan Swasta, MTs Negeri, MTs Swasta, Perguruan Tinggi, SD Negeri dan Swasta, SMA-SMK Negeri, SMA-SMK Swasta, SMALB, SMP Negeri, SMP SWASTA, SMP TERBUKA, SMPLB NEGERI, SMPLB SWASTA.



Gambar 13. Foto Fasilitas Pendidikan di Kota Malang

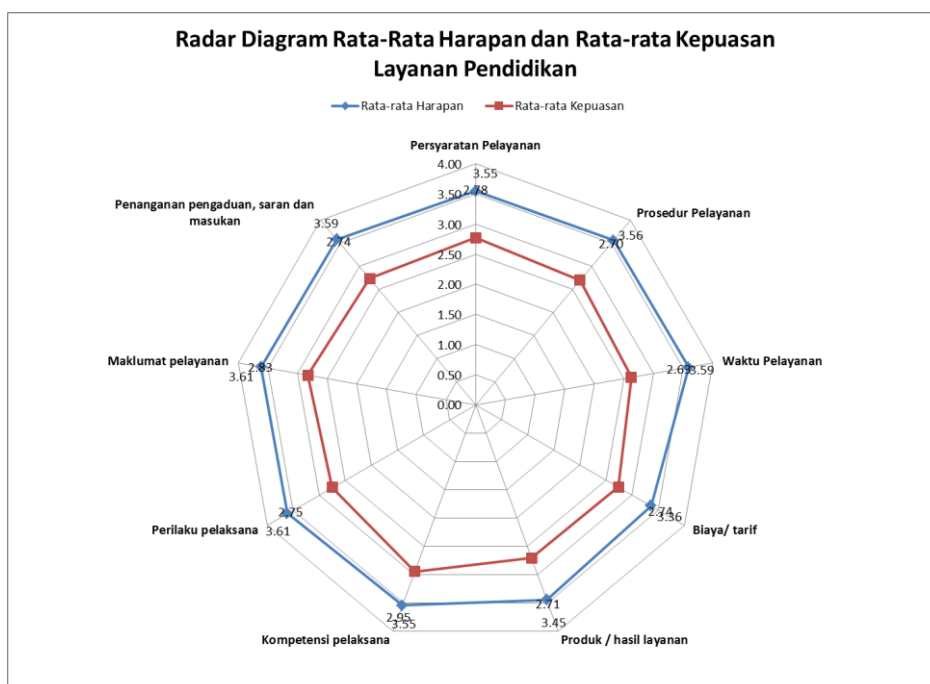
Survei dilakukan kepada masyarakat untuk menilai sejauh mana fasilitas dan layanan pendidikan di kota Malang telah memenuhi kepuasan. Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan pendidikan disampaikan dalam Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Pendidikan

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Pendidikan</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.55	2.78	0.36
Prosedur Pelayanan	3.56	2.70	0.35
Waktu Pelayanan	3.59	2.63	0.34
Biaya/ tarif	3.36	2.74	0.33
Produk / hasil layanan	3.45	2.71	0.34
Kompetensi pelaksana	3.55	2.95	0.38
Perilaku pelaksana	3.61	2.75	0.36
Maklumat pelayanan	3.61	2.83	0.37
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.59	2.74	0.36
<b>Rata-rata</b>	<b>3.54</b>	<b>2.76</b>	<b>3.19</b>
<b>Indeks</b>			<b>79.69</b>

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pendidikan di kota Malang sebesar 79,69 atau masuk dalam kategori B (Baik). Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,76 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,54. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 14).

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan.



Gambar 14. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Pendidikan

Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 15 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.

Berdasarkan analisis IPA, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

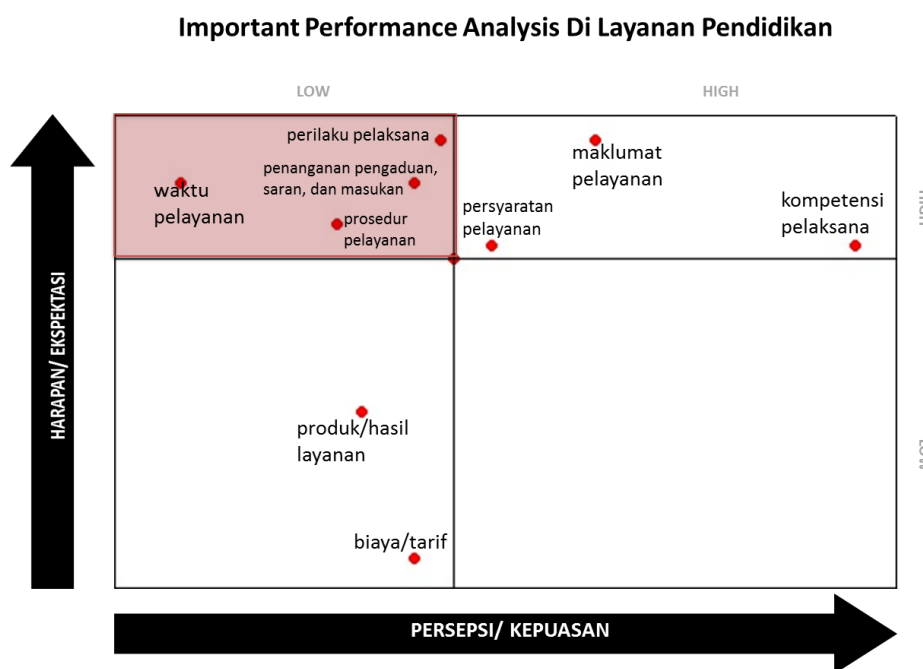
- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan perijinan adalah :

- Waktu pelayanan
- Perilaku pelaksana
- Prosedur pelayanan



- Penanganan pengaduan, saran dan masukan



Gambar 12. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Pendidikan di Kota Malang

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu : kompetensi pelaksana, persyaratan pelayanan dan maklumat pelayanan.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang

terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu produk/ hasil dan biaya tarif.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Tidak ada variabel yang masuk dalam kategori ini.

Selain hasil survey terhadap layanan pendidikan diatas, diketahui observasi terhadap fasilitas pendidikan yang dilakukan oleh tim lapangan secara acak disampaikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Observasi Fasilitas Pendidikan di Kota Malang

No	Hal Yang Diamati	Hasil Pengamatan
<b>1</b>	<b>Ruang kelas</b>	
a	Ketersediaan ruang kelas	Cukup
b	Kondisi ruang kelas	82% Baik, 18% Cukup
<b>2</b>	<b>Ruang perpustakaan</b>	
a	Ketersediaan ruang perpustakaan	Ada
b	Kondisi ruang perpustakaan	Baik
<b>3</b>	<b>Laboratorium IPA</b>	
a	Ketersediaan Laboratorium IPA	Ada
b	Kondisi Laboratorium IPA	73% Baik, 27% Cukup

No	Indikator	Hasil Pengamatan
<b>4</b>	<b>Ruang pimpinan</b>	
a	Ketersediaan Ruang Pimpinan	Ada
b	Kondisi Ruang Pimpinan	91% Baik, 9% Cukup
<b>5</b>	<b>Ruang guru</b>	
a	Ketersediaan Ruang Guru	Ada
b	Kondisi Ruang Guru	91% Baik, 9% Cukup
<b>6</b>	<b>Tempat beribadah</b>	
a	Ketersediaan Tempat Beribadah	Ada
b	Kondisi Tempat Beribadah	91% Baik, 9% Cukup
<b>7</b>	<b>Ruang UKS</b>	
a	Ketersediaan Ruang UKS	Ada
b	Kondisi Ruang UKS	91% Baik, 9% Cukup
<b>8</b>	<b>Toilet</b>	
a	Ketersediaan Toilet	Ada
b	Kondisi Toilet	73% Baik, 18% Cukup, 9% Kurang
<b>9</b>	<b>Gudang</b>	
a	Ketersediaan Gudang	Ada
b	Kondisi gudang	73% Baik, 27% Cukup
<b>10</b>	<b>Sirkulasi</b>	
a	Ketersediaan Ruang Sirkulasi	Ada
b	Kondisi Ruang Sirkulasi	82% Baik, 18% Cukup
<b>11</b>	<b>Tempat bermain/berolahraga</b>	
a	Ketersediaan Tempat Bermain/Berolahraga	Ada
b	Kondisi Tempat Bermain/Berolahraga	91% Baik, 9% Cukup

### 3.2.5. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan

Salah satu layanan publik yang penting di kota Malang adalah bidang kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap bidang kesehatan, Pemerintah Kota Malang menyediakan beberapa puskesmas, klinik dan layanan kesehatan lainnya bekerjasama dengan pihak swasta. Selain itu terdapat lebih dari 56 dokter spesialis yang berpraktek di kota Malang.



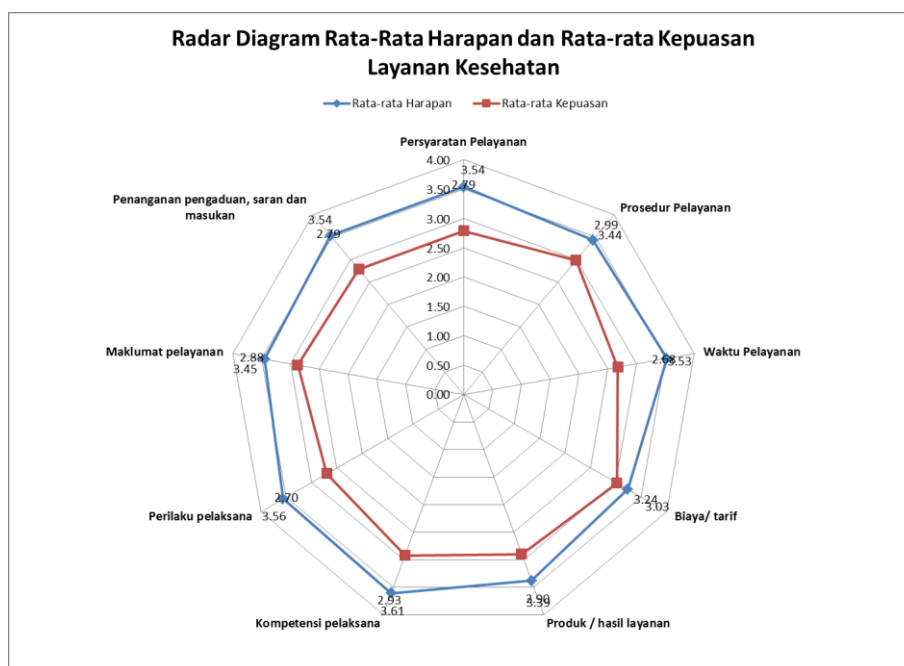
Gambar 13. Foto Proses Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas di Kota Malang

Survei dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan kesehatan di kota Malang. Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan perijinan disampaikan dalam Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Kesehatan</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.54	2.79	0.35
Prosedur Pelayanan	3.44	2.99	0.36
Waktu Pelayanan	3.53	2.68	0.33
Biaya/ tarif	3.24	3.03	0.34
Produk / hasil layanan	3.39	2.90	0.34
Kompetensi pelaksana	3.61	2.93	0.37
Perilaku pelaksana	3.56	2.70	0.34
Maklumat pelayanan	3.45	2.88	0.35
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.54	2.79	0.35
<b>Rata-rata</b>	<b>3.48</b>	<b>2.85</b>	<b>3.13</b>
<b>Indeks</b>			<b>78.16</b>

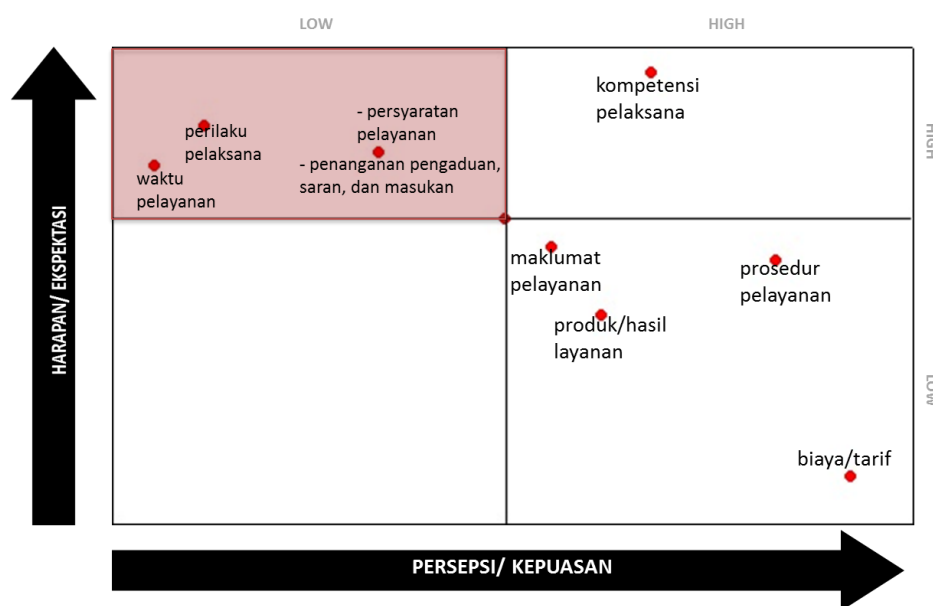
Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kesehatan di kota Malang sebesar 78,16 atau masuk dalam kategori B (Baik). Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,85 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,48. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Sangat Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan perijinan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 14).



Gambar 14. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Kesehatan

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 15 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.

Important Performance Analysis Di Layanan Kesehatan



Gambar 15. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Kesehatan di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan perijinan adalah :

- Waktu pelayanan
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu : kompetensi pelaksana.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan. Tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu : maklumat pelayanan, produk/hasil layanan, prosedur pelayanan dan biaya/ tarif.

### 3.2.6. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas dan Layanan Perhubungan

Fasilitas dan layanan perhubungan yang meliputi jalan raya serta sarana transportasi merupakan salah satu fasilitas vital di sebuah daerah, termasuk juga di Kota Malang. Dinas perhubungan adalah bidang yang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perhubungan. Dinas perhubungan memiliki visi : “Terwujudnya Pelayanan Jasa Perhubungan yang aman, nyaman, tertib, teratur, bersih dan lancer”. Sedangkan misinya adalah :

- Peningkatan sarana dan prasarana Jasa Perhubungan.



- Peningkatan Kinerja Aparatur sehingga cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan Jasa Perhubungan.
- Terciptanya koordinasi yang harmonis dengan instansi terkait.
- Mendorong terciptanya peningkatan Pendapatan Retribusi



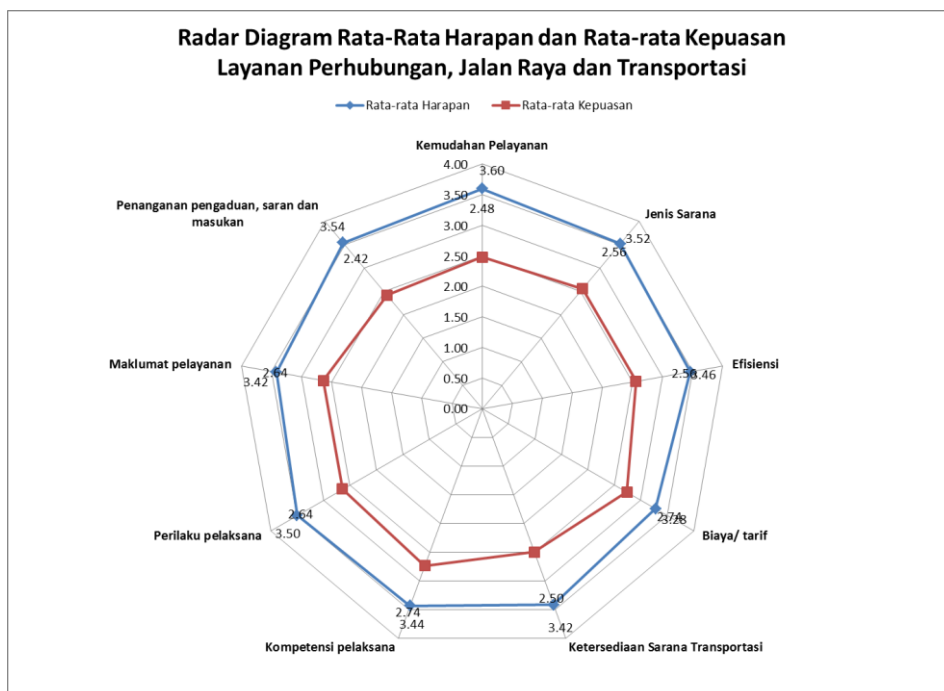
Gambar 16. Foto Layanan Transportasi di Kota Malang

Survei dilakukan kepada masyarakat kota Malang sebagai pengguna layanan perhubungan, jalan raya dan transportasi. Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan perijinan disampaikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Perhubungan, Jalan Raya dan Transportasi

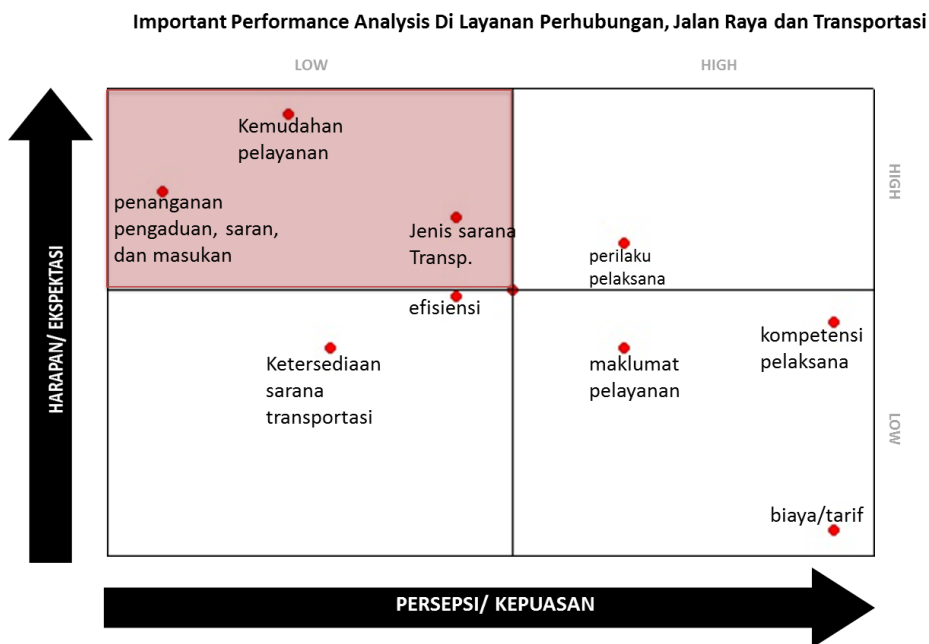
Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Layanan Perhubungan, Jalan Raya dan Transportasi</b>			
Kemudahan Pelayanan	3.60	2.48	0.35
Jenis Sarana	3.52	2.56	0.35
Efisiensi	3.46	2.56	0.34
Biaya/ tarif	3.28	2.74	0.35
Ketersediaan Sarana Transportasi	3.42	2.50	0.33
Kompetensi pelaksana	3.44	2.74	0.36
Perilaku pelaksana	3.50	2.64	0.36
Maklumat pelayanan	3.42	2.64	0.35
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.54	2.42	0.33
<b>Rata-rata</b>	<b>3.46</b>	<b>2.59</b>	<b>3.12</b>
<b>Indeks</b>			<b>77.89</b>

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perhubungan, jalan raya dan transportasi di kota Malang sebesar 77,89 atau masuk dalam kategori B (Baik). Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,59 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,46. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan perhubungan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 17).



Gambar 17. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Layanan Perhubungan, Jalan Raya dan Transportasi

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 18 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.



Gambar 18. Importance Performance Analysis Terhadap Layanan Kesehatan di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan perijinan adalah :

- Kemudahan pelayanan (untuk memperoleh sarana transportasi sesuai tujuan/ rute)
- Jenis sarana transportasi
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu : efisiensi (di jalan raya) dan ketersediaan sarana transportasi

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan. Variabel yang masuk dalam kategori ini adalah : maklumat pelayanan dan biaya/tarif.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel terdapat dalam kuadran ini, yaitu maklumat pelayanan, kompetensi pelaksana, biaya/tarif.

### **3.2.7. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang di Kota Malang**

Sarana dan prasarana penunjang merupakan fasilitas bagi warga masyarakat. Sarana dan prasarana penunjang yang ada di kota Malang misalnya adalah keberadaan perpustakaan, sarana hiburan dan kesenian (bioskop, taman hiburan), alun-alun, taman kota, pusat perbelanjaan, rumah makan, sarana olah raga serta pariwisata.

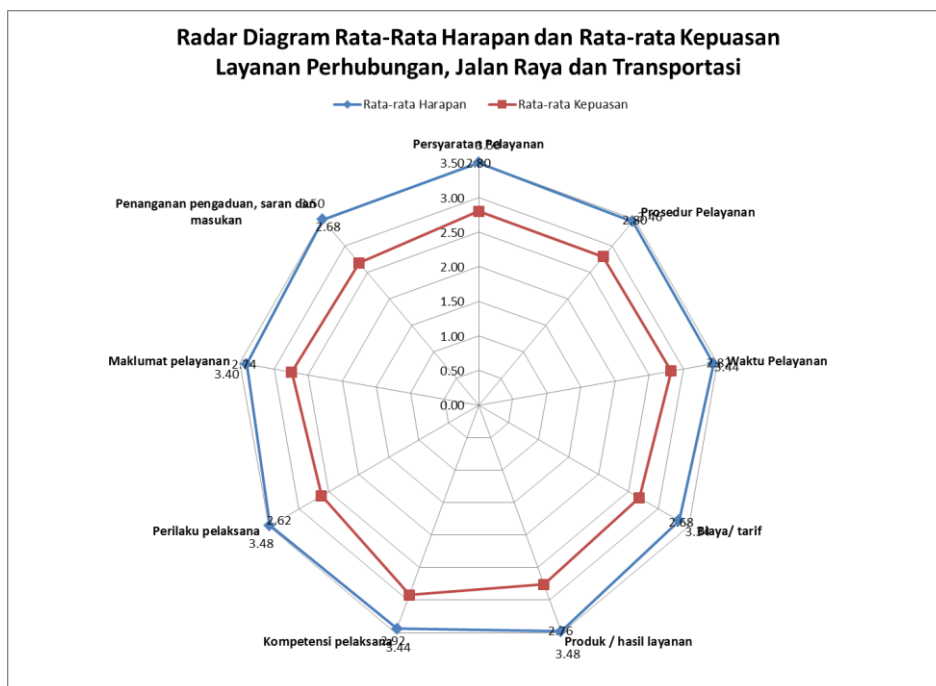
Survei dilakukan kepada masyarakat kota Malang sebagai pengguna sarana dan prasarana penunjang di kota Malang. Hasil survei terkait

dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan perijinan disampaikan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana Kota

Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks
<b>Sarana Prasarana Kota</b>			
Persyaratan Pelayanan	3.50	2.80	0.36
Prosedur Pelayanan	3.46	2.80	0.35
Waktu Pelayanan	3.44	2.82	0.35
Biaya/ tarif	3.34	2.68	0.32
Produk / hasil layanan	3.48	2.76	0.35
Kompetensi pelaksana	3.44	2.92	0.36
Perilaku pelaksana	3.48	2.62	0.33
Maklumat pelayanan	3.40	2.74	0.34
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.50	2.68	0.34
<b>Rata-rata</b>	<b>3.45</b>	<b>2.76</b>	<b>3.10</b>
<b>Indeks</b>			<b>77.60</b>

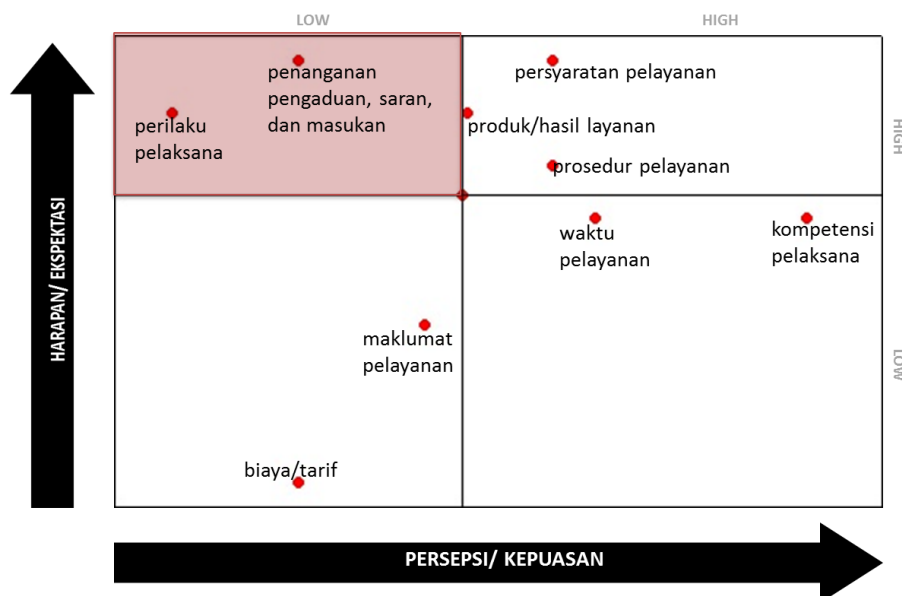
Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sarana dan prasarana kota di kota Malang sebesar 77,60 atau masuk dalam kategori B (Baik). Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,76 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,45. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Baik, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan perijinan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat, gap antara kepuasan dan harapan secara mudah dapat dilihat dalam radar diagram (Gambar 19).



Gambar 19. Radar Diagram Rata-rata Kepuasan dan Rata-rata Harapan Terhadap Sarana dan Prasarana

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar 18 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan diatas rata-rata.

Important Performance Analysis Di Sarana Prasarana Kota



Gambar 18. Importance Performance Analysis Terhadap Sarana dan Prasarana di Kota Malang

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan BPS berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- **Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)**

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan perijinan adalah :

- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- **Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Apresiasi*)**

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan



yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu dipertahankan, yaitu :

- Persyaratan layanan
- Produk/hasil layanan
- Prosedur layanan

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan. Variabel yang masuk dalam kategori ini adalah : maklumat pelayanan dan biaya/tarif.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

Pada kuadran ini, kepuasan konsumen diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Variabel terdapat dalam kuadran in, yaitu : waktu layanan dan kompetensi pelaksana.

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat kota Malang tahun 2015 yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal :

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di kota Malang, dirangkum pada Tabel 10, berikut ini :

Tabel 10. Rangkuman Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat di Kota Malang Tahun 2015

Jenis Layanan Publik	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Kategorisasi Mutu Layanan
Kependudukan & Catatan Sipil	3.43	2.69	77.05	B
Ketenagakerjaan dan Sosial	3.77	2.83	84.85	A
Perijinan	3.63	2.78	81.71	A
Pendidikan	3.54	2.76	79.69	B
Kesehatan	3.48	2.85	78.16	B
Perhubungan, Jalan Raya dan Transportasi	3.46	2.59	77.89	B
Sarana Prasarana Kota	3.45	2.76	77.60	B
<b>Kota Malang</b>	<b>3.54</b>	<b>2.75</b>	<b>79.56</b>	<b>B</b>

Kepuasan masyarakat kota Malang terukur melalui sebuah indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 79,56.

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di kota Malang masuk pada kategori B (Baik). Namun, diantara 7 (tujuh) layanan publik yang disurvei, 2 layanan memperoleh kategori A, yaitu pada layanan ketenagakerjaan dan sosial serta pada layanan perijinan.

3. Berdasarkan hasil survei (wawancara) dengan masyarakat kota Malang, diketahui harapan yang tinggi pada masyarakat terletak pada 4 (empat) unsur utama yang diurutkan sebagai berikut :
    - Penanganan pengaduan, saran dan masukan masyarakat
    - Perilaku pelaksana
    - Kompetensi pelaksana
    - Waktu pelayanan
  4. Diantara 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, secara keseluruhan terdapat 4 (empat) unsur utama yang nilai rata-rata kepuasannya terendah. 4 (empat) unsur utama tersebut diurutkan dari yang terendah sebagai berikut :
    - Waktu pelayanan
    - Penanganan pengaduan, saran dan masukan masyarakat
    - Perilaku pelaksana
    - Prosedur pelayanan
  5. Rincian fokus perbaikan berdasarkan harapan dan kepuasan masyarakat kota Malang tahun 2015 jika dirinci berdasarkan jenis pelayanan publiknya disampaikan sebagai berikut :
    - a. Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil  
Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :
      - Prosedur pelayanan
      - Waktu pelayanan
      - Perilaku pelayanan
      - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
    - b. Pelayanan ketenagakerjaan dan sosial  
Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :
      - Perilaku pelayanan
      - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
-

## c. Pelayanan perizinan

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Waktu pelayanan
- Perilaku pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## d. Pelayanan pendidikan

Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Prosedur pelayanan
- Waktu pelayanan
- Perilaku pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## e. Pelayanan kesehatan

Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Persyaratan pelayanan
- Waktu pelayanan
- Perilaku pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## f. Pelayanan perhubungan, jalan raya dan transportasi

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Kemudahan pelayanan (untuk memperoleh sarana transportasi sesuai tujuan/ rute)
- Jenis sarana transportasi
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## g. Sarana dan prasarana kota

Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Perilaku pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## 4.2. REKOMENDASI

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

- Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap semakin kecil
- Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah 62,51
- Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat
- Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1. Rekomendasi per jenis layanan
  - a. Rekomendasi untuk layanan kependudukan dan pencatatan sipil

Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan diharapkan dapat diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat, sehingga proses pelayanan yang dilalui bisa berjalan dengan mudah. Diusulkan, prosedur pelayanan ini dapat disosialisasikan melalui beberapa cara :
  - Akses online (Website)
  - Lingkungan masyarakat setempat : RT/RW dan kelurahan
- Waktu pelayanan  
Dengan pemahaman atas prosedur pelayanan yang benar, masyarakat mengharapkan bahwa waktu pelayanan dapat

berlangsung lebih cepat (baik dalam proses tunggu di kantor pelayanan publik, maupun hasil pelayanan yang diperoleh). Diusulkan dukungan IT atau kerjasama lebih baik dengan aparat di lingkungan kelurahan, kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil untuk mempercepat proses pelayanan dan hasil pelayanan tersebut.

- Perilaku pelayanan

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

b. Pelayanan ketenagakerjaan dan sosial

Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Perilaku pelayanan

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya

---

dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

c. Pelayanan perizinan

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Waktu pelayanan

Dalam proses perizinan, masyarakat mengharapkan percepatan proses. Untuk hal ini direkomendasikan beberapa hal :

- Pemanfaatan IT agar masyarakat dapat mengetahui prosedur dan persyaratan perizinan tanpa harus ke kantor perizinan
- Pemanfaatan IT untuk *submit* dokumen perizinan secara online. Masyarakat akan mendapatkan verifikasi melalui email jika dokumen sudah siap dan disetujui, dan hanya sekali datang ke kantor perizinan untuk menunjukkan dokumen asli dan mengambil hasil/ dokumen yang dibutuhkannya.

- Perilaku pelayanan

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan

melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

d. Pelayanan pendidikan

Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Prosedur pelayanan

Dalam bidang pendidikan, masyarakat merasa kurikulum yang baru cukup rumit. Oleh karenanya diusulkan beberapa hal berikut :

- Memberikan sosialisasi/pemahaman pada orang tua murid akan kurikulum yang berlaku
- Membuka dialog dengan orang tua murid atau pakar pendidikan untuk menyederhanakan proses belajar mengajar, namun tidak menyimpang dari kurikulum dan tetap sesuai dengan target pendidikan yang ingin dicapai.

- Waktu pelayanan

Yang dimaksud dengan waktu pelayanan disini adalah penataan jam sekolah lebih baik, disesuaikan dengan kegiatan ekstra dan tambahan belajar siswa (les)

- Perilaku pelayanan

Rekomendasi atas harapan masyarakat untuk perilaku pelayanan di bidan pendidikan adalah :

- Peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi pendidik kepada siswa.
- Peningkatan wawasan/profesionalisme tenaga pendidik
- Peningkatan kemampuan pendidik terhadap agar juga tanggap/memahami psikologi siswa demi memperlancar proses belajar mengajar



- Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

e. Pelayanan kesehatan

Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Persyaratan pelayanan  
Persyaratan pelayanan diharapkan dapat lebih sederhana, dan mempermudah pasien.
  - Waktu pelayanan  
Direkomendasikan beberapa hal terkait waktu pelayanan, sebagai berikut :
    - Lebih banyak puskesmas yang buka 24 jam (termasuk sabtu/minggu) untuk kondisi gawat darurat
    - Proses pelayanan (waktu tunggu layanan) diharapkan lebih cepat dengan penyederhanaan persyaratan pelayanan dan penambahan loket/ petugas layanan
  - Perilaku pelayanan  
Diharapkan peningkatan perilaku pelayanan sebagai berikut :
    - Peningkatan empathy dan sikap “cepat tanggap” dalam melayani pasien
    - Peningkatan keramahan/kesabaran petugas
    - Peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.
-

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

f. Pelayanan perhubungan, jalan raya dan transportasi

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Kemudahan pelayanan (untuk memperoleh sarana transportasi sesuai tujuan/ rute).  
Diharapkan dapat di buat jalur-jalur alternatif/jalur-jalur pendek yang memudahkan masyarakat dalam berlalulintas.
- Jenis sarana transportasi  
Diperlukan simulasi, sehingga sarana transportasi ke beberapa rute dapat lebih mudah dengan berbagai pilihan sarana transportasi sehingga tidak terlalu lama perjalanan yang harus dilalui.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

g. Sarana dan prasarana kota

Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

- Perilaku pelayanan

Di beberapa sarana prasarana kota, diharapkan dapat ditugaskan personil yang ramah, tanggap dan memberikan rasa aman/nyaman bagi pengunjung

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman ke RT/RW.

2. Rekomendasi secara keseluruhan

Secara keseluruhan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Untuk perbaikan/peningkatan perilaku pelayanan yang melibatkan personil/ petugas pelayanan publik, direkomendasikan :

- Diadakannya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan kemampuan melayani dan mempunyai penampilan yang baik.
- Diadakannya survey kepuasan petugas pelayanan publik, karena pelayanan yang baik hanya dapat diberikan oleh petugas yang dapat memberikan pelayanan secara ramah/sabar dan penuh dengan senyum.

- Diberikan reward kepada petugas pelayanan publik yang dinilai memberikan layanan yang baik (dinilai oleh masyarakat dan rekan sejawatnya, melalui kartu penilaian)
  - b. Untuk perbaikan / peningkatan waktu layanan  
Penggunaan teknologi informasi (IT), perlu mulai diterapkan agar tidak terlalu banyak dokumen yang diperiksa manual yang menyebabkan lamanya proses pelayanan. Selain itu, penggunaan IT ini juga menyederhanakan proses pelayanan, karena pengguna layanan dapat mengakses dari mana saja (sehingga pelayanan tidak terasa lama)
  - c. Untuk perbaikan/ peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan  
Jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, sebaiknya dinas terkait mempublikasikan / mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media (radio atau koran lokal), maupun melalui perangkat wilayah terkecil seperti RT/RW.
3. Rekomendasi untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
- Agar tindak lanjut survei kepuasan masyarakat ini terpantau, sebaiknya diadakan survei secara berkala (1 tahun sekali) untuk menilai :
- a. Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan
  - b. Apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.

## BAB 5

### PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kota Malang Tahun 2015 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Malang kepada masyarakat di masa mendatang.