

LAPORAN AKHIR



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

KOTA BLITAR

TAHUN 2021



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Keluaran yang Diharapkan	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
2.4 Analisis Gap/Kesenjangan	11
2.5 Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar	14
BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH	17
3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar	17
3.2 Penduduk.....	19
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	20
4.1 Sumber Data	20
4.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	20
4.3 Langkah Penelitian.....	20
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	24
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	28
5.2 Analisis <i>GAP</i> Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar	47
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	51
6.1 Kesimpulan	51
6.2 Rekomendasi.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah	18
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	23
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	29
Tabel 5.2 Analisis GAP Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius.....	13
Gambar 3.1	Peta Kota Blitar.....	17
Gambar 3.2	Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Gambar 5.1	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin	24
Gambar 5.2	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kelompok Usia	25
Gambar 5.3	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	26
Gambar 5.4	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pekerjaan.....	27
Gambar 5.5	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kabupaten/Kota	28
Gambar 5.6	Pernyataan 1 Unsur Persyaratan (U1).....	31
Gambar 5.7	Pernyataan 2 Unsur Persyaratan (U1).....	32
Gambar 5.8	Pernyataan 1 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	33
Gambar 5.9	Pernyataan 2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	34
Gambar 5.10	Pernyataan 1 Unsur Waktu (U3).....	35
Gambar 5.11	Pernyataan 2 Unsur Waktu (U3).....	35
Gambar 5.12	Unsur Tarif/Biaya (U4).....	36
Gambar 5.13	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	37
Gambar 5.14	Pernyataan 1 Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	38
Gambar 5.15	Pernyataan 2 Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	39
Gambar 5.16	Pernyataan 1 Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	40
Gambar 5.17	Pernyataan 2 Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	40
Gambar 5.18	Pernyataan 1 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).....	41
Gambar 5.19	Pernyataan 2 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).....	42
Gambar 5.20	Pernyataan 1 sampai 7 Sarana Prasarana (U9).....	43
Gambar 5.21	Pernyataan 8 Sarana Prasarana (U9).....	45
Gambar 5.22	Pernyataan 9 Sarana Prasarana (U9).....	46
Gambar 5.23	Pernyataan 10 Sarana Prasarana (U9).....	47
Gambar 5.24	Analisis Diagram Kartesius Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar merupakan salah satu institusi yang memberikan pelayanan di bidang penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dituntut untuk meningkatkan pelayanan prima di bidang kesatuan bangsa dan politik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka arah capaian itu juga mengharapakan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana



Daerah Kota Blitar. Oleh sebab itu dirasa perlu untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar, untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah sebagai berikut:



1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah tersedianya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Adapun sasaran responden dari kegiatan ini adalah pemohon permintaan izin pelatihan dan pemohon izin kegiatan dengan protokol kesehatan yang berlaku.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar yaitu sebagai berikut:



1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - 3) Waktu penyelesaian
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - 6) Kompetensi pelaksana
 - 7) Perilaku pelaksana
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 9) Sarana dan Prasarana
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan

Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap dan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi kondisi geografis, luas wilayah dan penduduk.

Bab IV Metodologi Penelitian, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, hasil survei kepuasan masyarakat serta analisis GAP.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan



pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

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

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survey), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 unsur meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Gap Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (*Importance-Performance Analysis*)**.

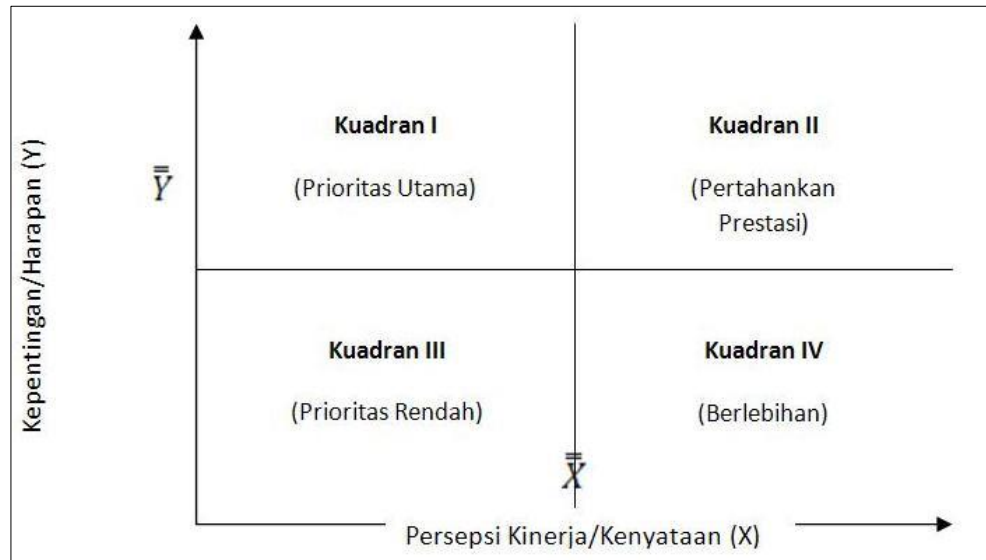
Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance*

Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ Pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ Pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ Pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/ Pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ Pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

**2.5 Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana
Daerah Kota Blitar**



Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar Juncto Peraturan Walikota Blitar Nomor 39 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar, merupakan unsur pendukung Walikota Blitar yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pembinaan kesatuan bangsa, politik dalam negeri dan penanggulangan bencana daerah. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kesatuan Bangsa, Politik Dalam Negeri dan Penanggulangan Bencana berdasar Peraturan Perundang – Undangan.
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum pada bidang Kesatuan Bangsa, politik Dalam Negeri dan Penanggulangan Bencana.
- c. Pengkoordinasian penyelenggaraan Kesatuan Bangsa, Politik Dalam Negeri dan Penanggulangan Bencana.
- d. Penyelenggaraan tugas Kesatuan Bangsa, Politik Dalam Negeri, serta bina Penanggulangan Bencana.
- e. Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas dibidang Kesatuan Bangsa, Politik Dalam Negeri, serta bina Penanggulangan Bencana.

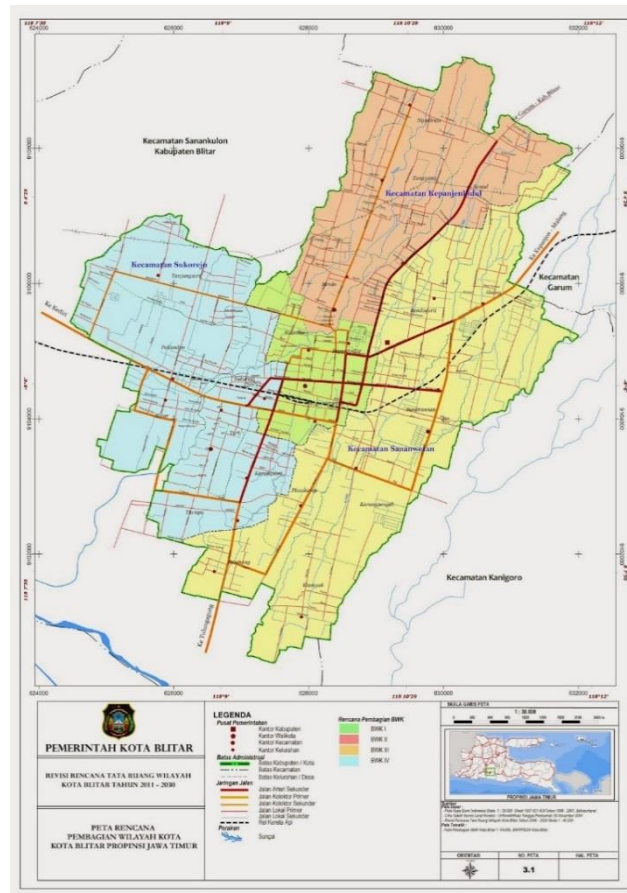


- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dibidang Kesatuan Bangsa, Politik Dalam Negeri, serta bina Penanggulangan Bencana.
- g. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan dibidang administrasi kepegawaian, pengelolaan anggaran dan pelaksanaan tugas Badan.
- h. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan dan kenyamanan bekerja di lingkungan Badan.
- i. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kinerja Badan.
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB III

GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar



Gambar 3.1 Peta Kota Blitar

Sumber: <https://kimkentongan.blogspot.com/2015/04/peta-kota-blitar-resolusi-besar.html>

Kota Blitar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Patria, Kota Lahar dan Kota Proklamator secara legal-formal didirikan pada tanggal 1 April 1906. Dalam perkembangannya kemudian momentum tersebut ditetapkan sebagai Hari Jadi Kota Blitar. Wilayah Kota Blitar berada diujung selatan Jawa Timur dimana Kota Blitar berada pada ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat 112° 14' - 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' - 8° 10' Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata 24° C - 34° C karena Kota



Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan jarak 160 km arah tenggara dari Ibu Kota Provinsi Jawa Timur.

Kota Blitar merupakan kota terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, semua wilayah dikelilingi Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- Sebelah Timur: Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Secara administratif Kota Blitar termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar terdiri dari 3 wilayah kecamatan dan 21 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 32,5 km². Pemerintahan Kota Blitar dipimpin oleh walikota dengan pusat pemerintahan Kota Blitar berada di Kecamatan Kepanjenkidul (BPS, Kota Blitar Dalam Angka 2021, 2021).

Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 32,57 km² yang terbagi menjadi 3 kecamatan dan 21 kelurahan.

Tabel 3.1 Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
Sukorejo	Kelurahan Sukorejo	9,92
Kepanjenkidul	Kelurahan Bendo	10,50
Sananwetan	Kelurahan Sananwetan	12,15
Kota Blitar	Kecamatan Kepanjenkidul	32,57

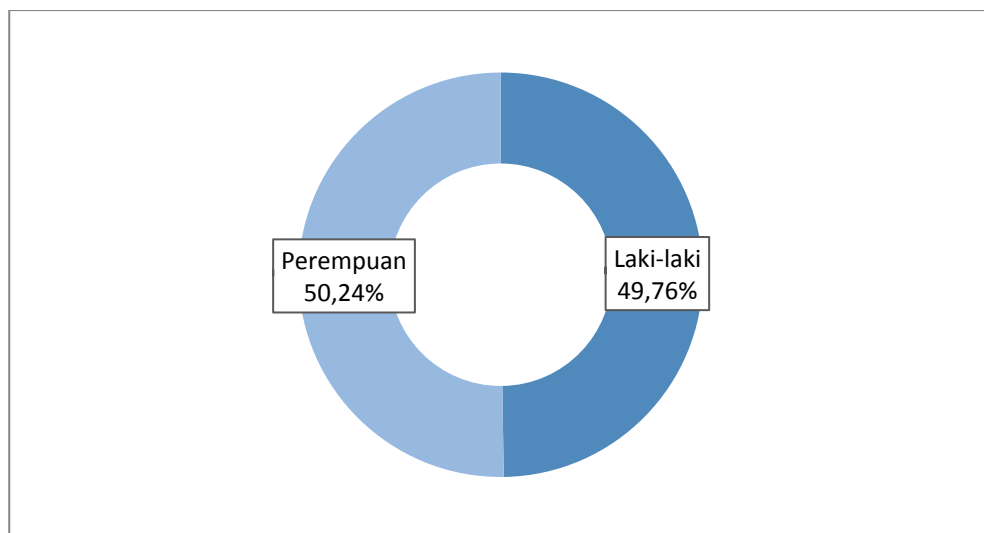
Sumber: BPS Kota Blitar

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km², kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km², dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu

Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km² (BPS, Kota Blitar Dalam Angka 2021, 2021).

3.2 Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun obyek dalam pembangunan. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2020 mencapai 149.149 jiwa.



Gambar 3.2 Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: BPS Kota Blitar

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa penduduk Kota Blitar terdiri dari 49,76 persen atau 74.217 jiwa penduduk laki-laki dan 50,24 persen atau 74.932 jiwa penduduk perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 99,05 artinya terdapat 99 laki-laki per 100 perempuan di Kota Blitar. Luas wilayah Kota Blitar sekitar 32,5 km², setiap km² ditempati penduduk sebanyak 4.578 orang.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon permintaan izin pelatihan dan pemohon izin kegiatan dengan protokol kesehatan sebanyak 351 jiwa, pengambilan sampel menggunakan tabel morgan and krejcie diperoleh jumlah sampel sebanyak 186 jiwa.

4.3 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

- 2) **Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

- 3) **Menentukan populasi dan sampel penelitian**

Populasi pada penelitian ini merupakan pemohon permintaan izin pelatihan dan pemohon izin kegiatan dengan protokol kesehatan, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan tabel morgan and krejcie.

- 4) **Melakukan survei terhadap pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar**

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

- 5) **Melakukan entry data hasil survei**

Hasil survei yang telah didapatkan dientry pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

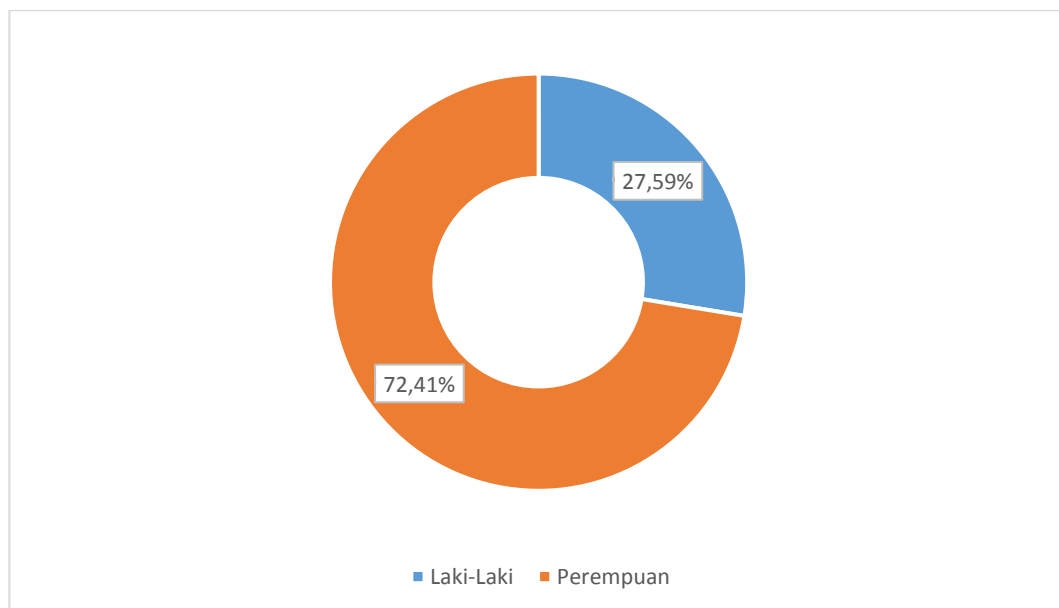
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diketahui bagaimana kepuasan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

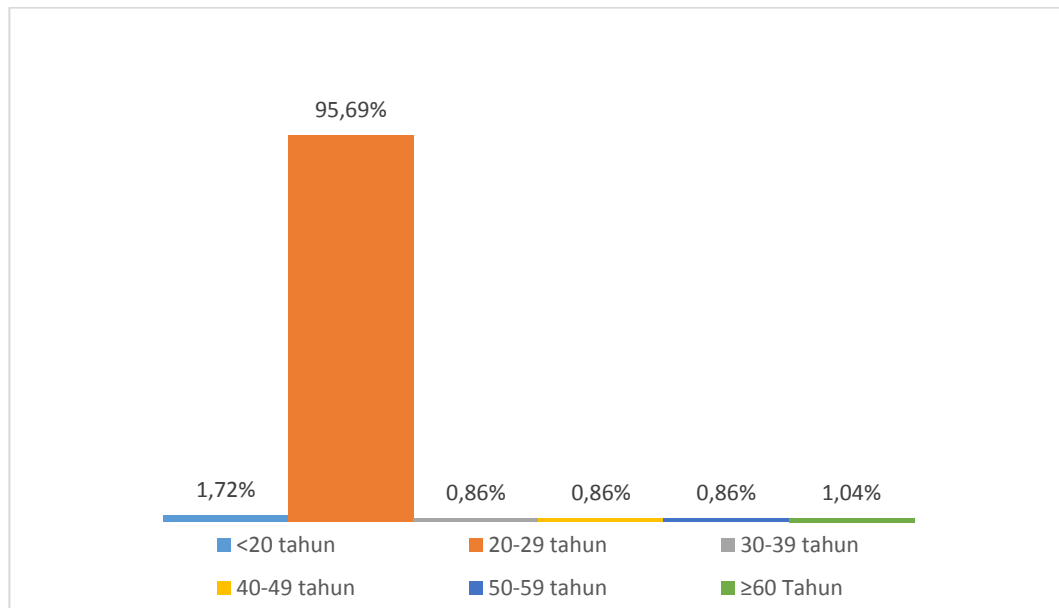
Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar berjumlah 186 responden dengan karakteristik sebagai berikut:



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei diolah, 2021

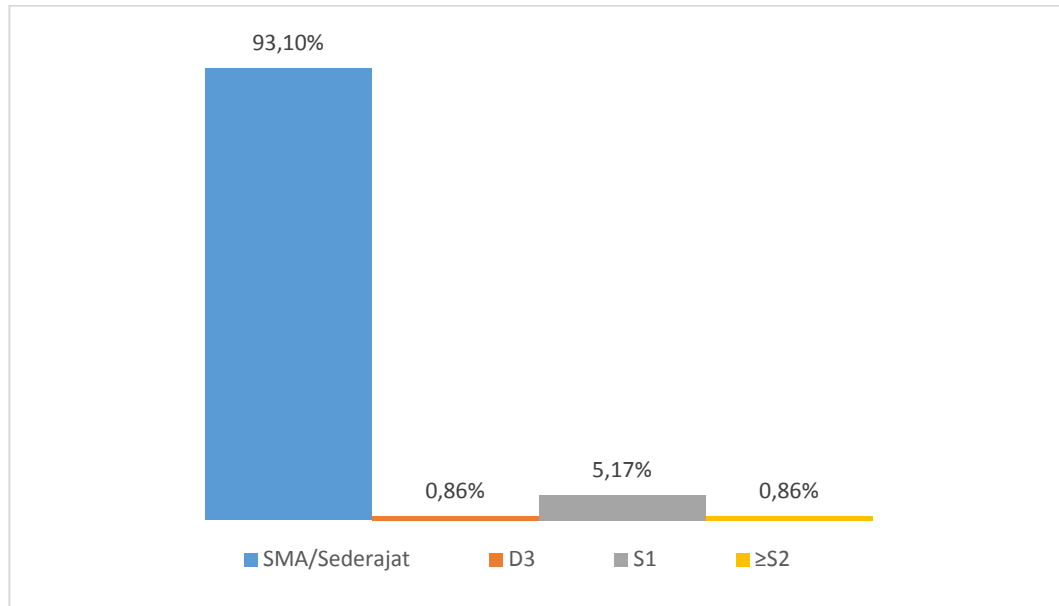
Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah perempuan sebesar 72,41 persen dan sisanya sebesar 27,59 persen adalah laki-laki.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Survei diolah, 2021

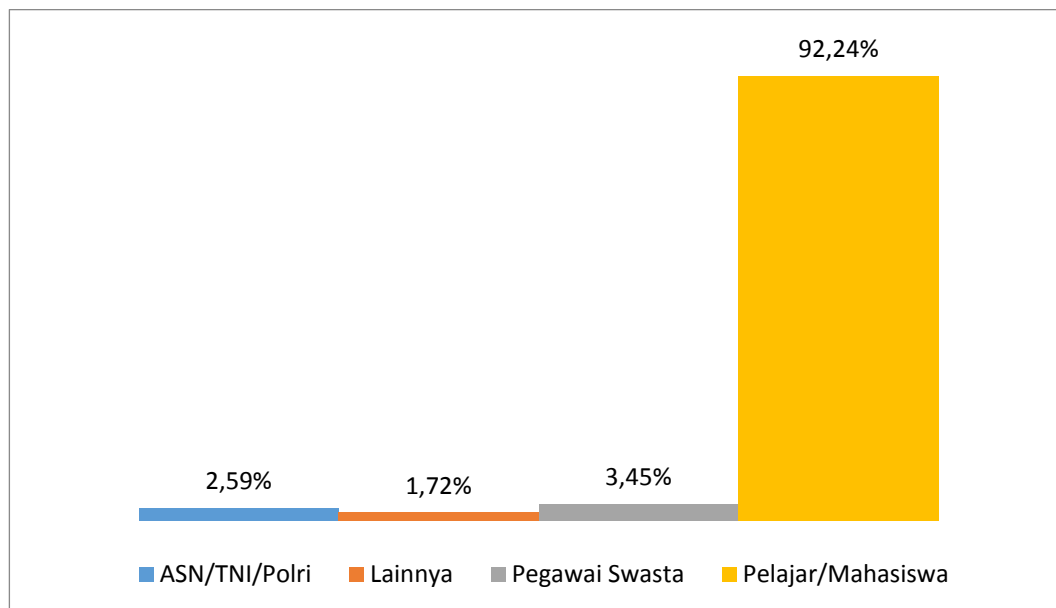
Mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah masyarakat dengan kelompok usia 20 – 29 tahun sebesar 95,69 persen, kemudian kelompok usia kurang dari 20 tahun dan lebih dari 60 tahun masing-masing sebesar 1,72 persen dan 1,04 persen, dan untuk kelompok usia 30 – 39 tahun, 40 – 49 tahun serta 50 – 59 tahun kurang dari 1 persen.



Gambar 5.3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data Survei diolah, 2021

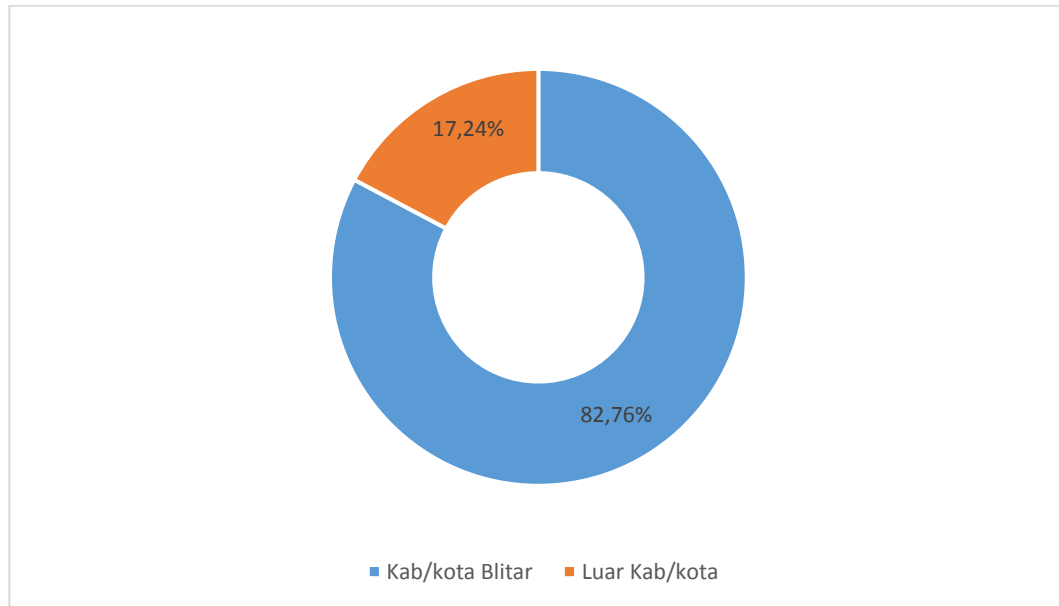
Gambar 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA sebesar 93,10 persen, S1 sebesar 5,17 persen, sisanya sebesar 0,86 persen memiliki latar belakang pendidikan terakhir D3 dan S2.



Gambar 5.4 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah pelajar/mahasiswa sebesar 92,24 persen. Sebagian memiliki pekerjaan sebagai ASN/TNI/Polri, pegawai swasta, dan lainnya masing-masing memiliki porsi sebesar 2,59 persen, 3,45 persen, dan 1,72 persen.



Gambar 5.5 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kabupaten/Kota

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar berasal dari Kabupaten/Kota Blitar sebesar 82,76 persen, sisanya sebesar 17,24 persen adalah responden luar Kabupaten/Kota Blitar seperti dari Kediri, Jombang, Banyuwangi, Lamongan, Madiun, Mojokerto, dan Kabupaten/Kota lainnya di Jawa Timur.

5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu pelayanan

- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan untuk pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar ditunjukkan oleh Tabel 5.1 sebagai berikut.

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,44	86,10	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,64	91,06	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,64	91,06	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	88,15	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	89,01	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	88,90	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,53	88,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	87,82	B	Baik
Nilai IKM		3,54	88,61	A	Sangat Baik

Sumber : Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,54 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88,61 dengan kategori mutu pelayanan A yaitu Sangat Baik.

Hal tersebut juga ditunjukkan oleh empat unsur yang memiliki predikat sangat baik yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2), unsur

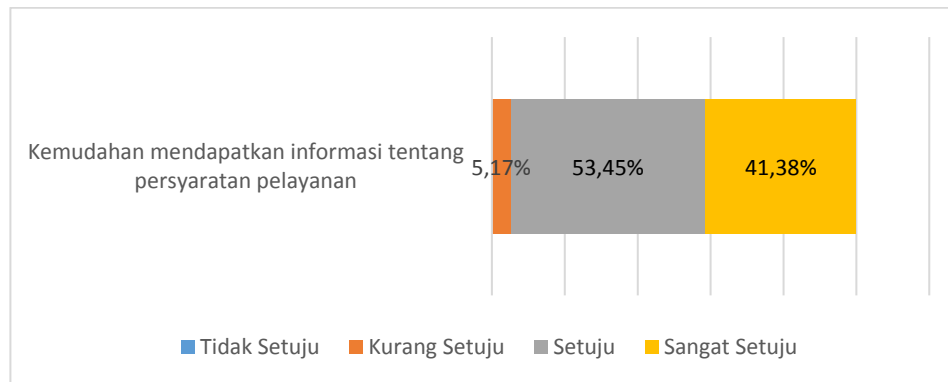
Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan unsur Perilaku Pelaksana (U7), serta lima unsur memiliki predikat baik yaitu unsur Persyaratan (U1), Tarif/Biaya (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9), dan Sarana dan Prasarana (U8) sehingga kinerja Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar harus tetap dipertahankan.

Nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) dan unsur Waktu Pelayanan (U3) sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Persyaratan (U1). Secara terinci pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sebagai berikut.

1) Persyaratan (U1)

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.

1.1 Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Persyaratan Pelayanan

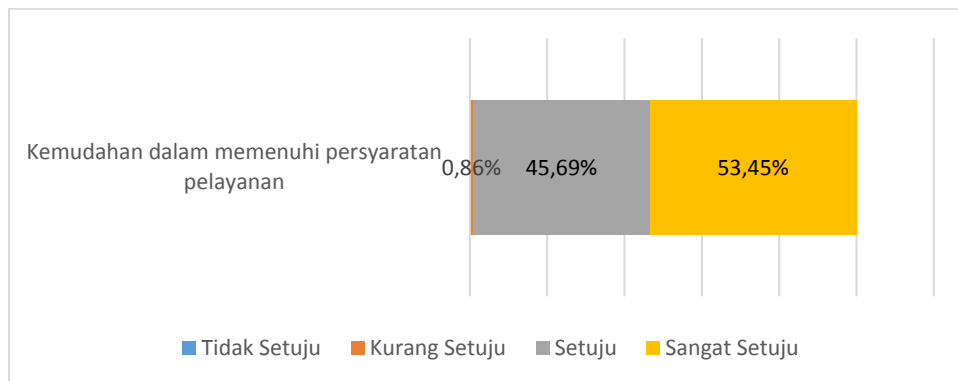


Gambar 5.6 Pernyataan 1 Unsur Persyaratan (U1)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 53,45 persen responden menjawab setuju akan kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan bahkan 41,38 persen menjawab sangat setuju, namun masih terdapat 5,17 persen responden menjawab kurang setuju dengan alasan ketidaksetujuan karena cukup sulitnya mendapatkan informasi tentang persyaratan di *website*. Meskipun masih terdapat jawaban kurang setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar cukup mudah untuk didapatkan.

1.2 Kemudahan Dalam Memenuhi Persyaratan Pelayanan



Gambar 5.7 Pernyataan 2 Unsur Persyaratan (U1)

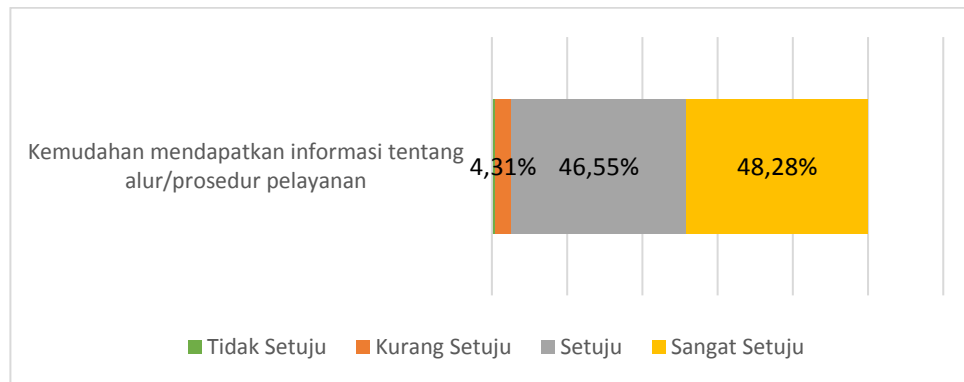
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 99,14 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju akan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar mudah untuk dipenuhi.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.

2.1 Kemudahan mendapatkan informasi tentang alur/prosedur pelayanan

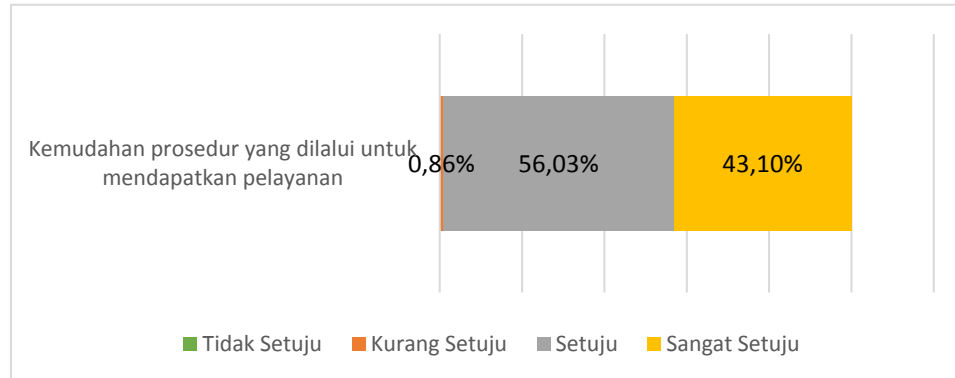


Gambar 5.8 Pernyataan 1 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 46,55 persen responden menjawab setuju bahkan 48,28 persen lainnya menjawab sangat setuju dengan kemudahan mendapatkan informasi mekanisme/alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Namun masih terdapat responden yang memberikan jawaban kurang dan tidak setuju sebesar 5,17 persen dengan alasan ketidaksetujuan karena cukup sulitnya mendapatkan informasi tentang mekanisme/alur/prosedur di *website*. Meskipun masih terdapat jawaban kurang dan tidak setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi mekanisme/alur/prosedur dalam pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar cukup mudah didapatkan.

2.2 Kemudahan prosedur yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan



Gambar 5.9 Pernyataan 2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

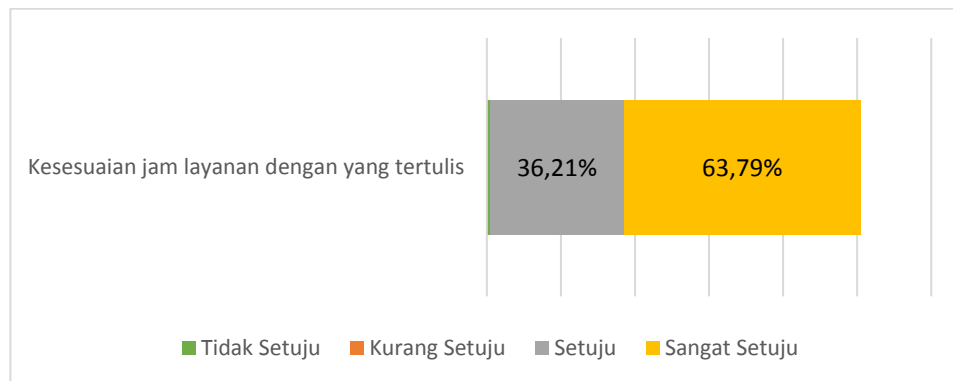
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 99,14 persen responden menjawab setuju bahkan sangat setuju akan kemudahan prosedur yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur untuk mendapatkan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar mudah dijalankan.

3) Waktu (U3)

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar diuraikan menjadi dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

3.1 Kesesuaian jam layanan dengan yang tertulis

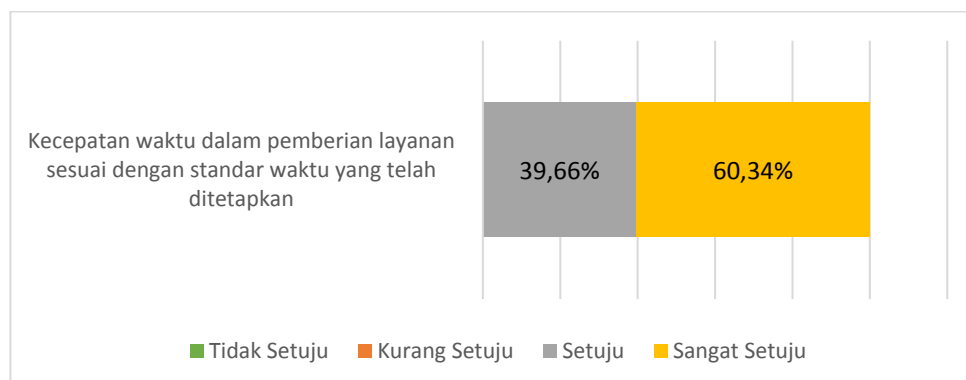


Gambar 5.10 Pernyataan 1 Unsur Waktu (U3)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 63,79 persen responden menjawab sangat setuju dan sisanya sebesar 36,21 persen menjawab menjawab setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar telah sesuai dengan yang dijanjikan.

3.2 Kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan



Gambar 5.11 Pernyataan 2 Unsur Waktu (U3)

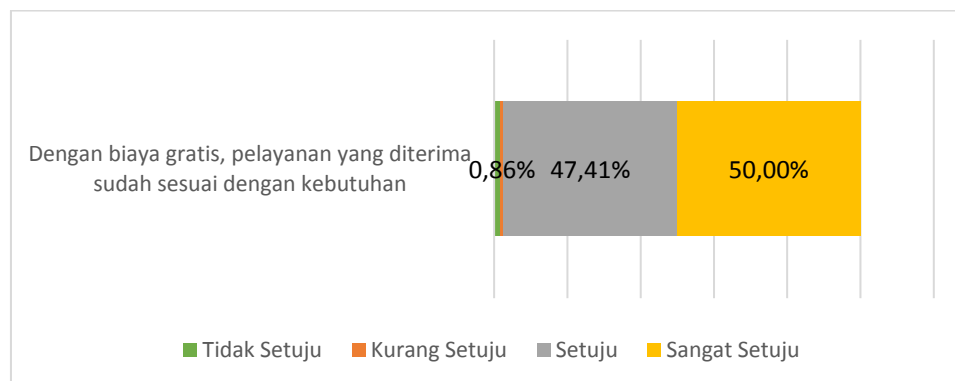
Sumber: Data Survei diolah, 2021

100 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

4) Tarif/Biaya (U4)

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

4.1 Dengan biaya yang sudah gratis, bagaimana kesesuaian pelayanan yang diterima dengan kebutuhan



Gambar 5.12 Unsur Tarif/Biaya (U4)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

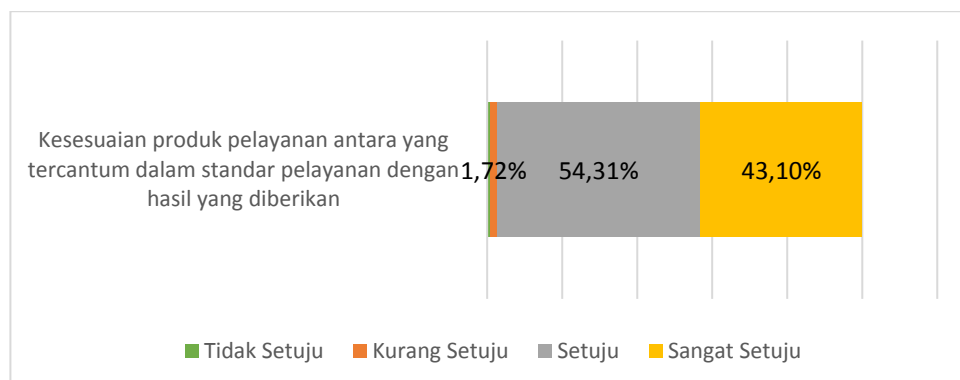
Sebesar 97,41 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa dengan biaya yang gratis, pelayanan telah sesuai dengan

kebutuhan. Akan tetapi masih terdapat jawaban tidak dan kurang setuju sebesar 2,59 persen dengan alasan ketidaksetujuan karena tidak adanya informasi tentang tarif/biaya untuk mendapatkan pelayanan. Meskipun masih terdapat jawaban kurang dan tidak setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan biaya yang sudah gratis pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut.

5.1 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan



Gambar 5.13 Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)

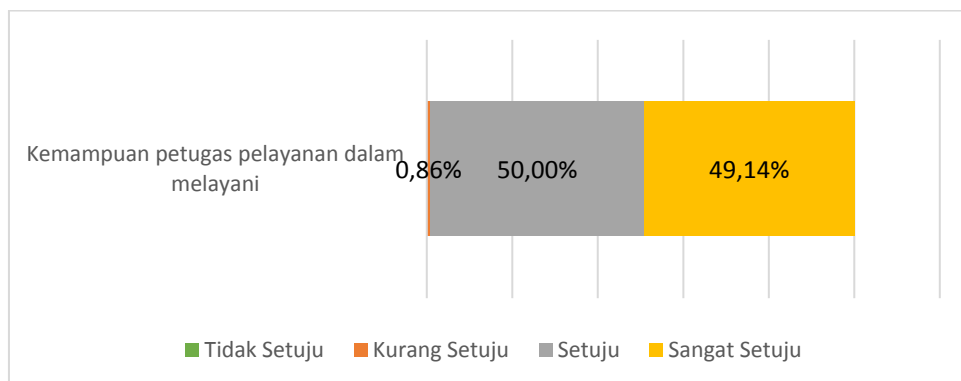
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 54,31 persen responden menjawab setuju bahkan 43,10 persen lainnya menjawab sangat setuju dengan kesesuaian produk yang dijanjikan dengan hasil yang diberikan, akan tetapi terdapat 2,58 persen responden menjawab kurang dan tidak setuju dengan alasan ketidaksetujuan karena karena belum mengerti produk pelayanannya. Meskipun masih terdapat jawaban kurang dan tidak setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil produk yang diberikan telah sesuai dengan yang dijanjikan.

6) Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut.

6.1 Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani



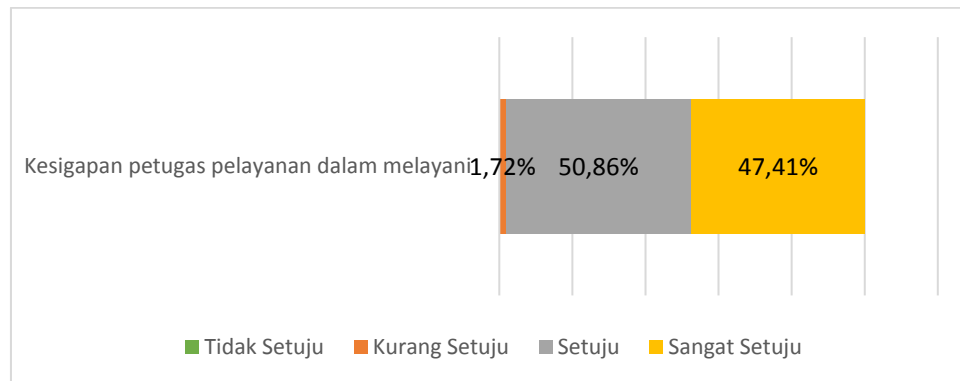
Gambar 5.14 Pernyataan 1 Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 99,14 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan kemampuan petugas dalam melayani. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kemampuan petugas Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah baik.

6.2 Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani



Gambar 5.15 Pernyataan 2 Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

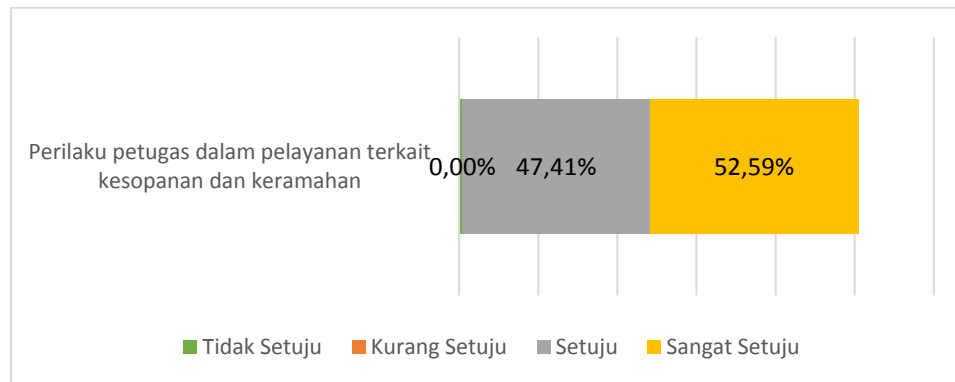
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 50,86 persen responden menjawab setuju bahkan 47,41 persen lainnya menjawab sangat setuju dengan kesigapan petugas pelayanan dalam melayani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah cukup sigap dalam melayani.

7) Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

7.1 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

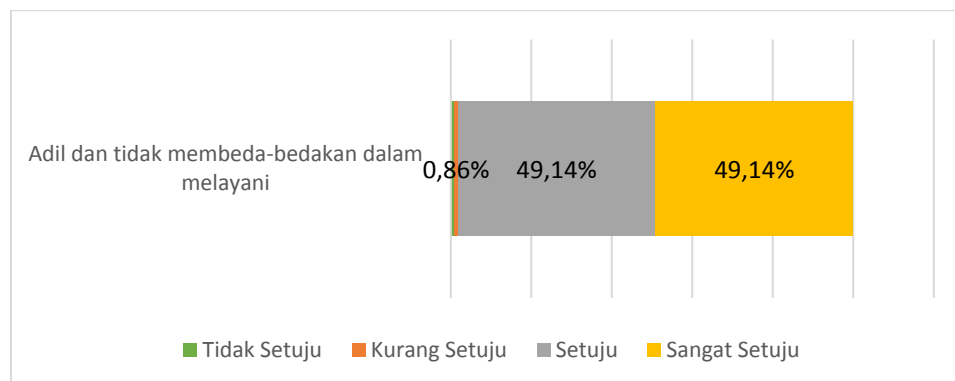


Gambar 5.16 Pernyataan 1 Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 47,41 persen dan 52,59 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan petugas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan.

7.2 Adil dan tidak membedakan-bedakan dalam melayani



Gambar 5.17 Pernyataan 2 Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

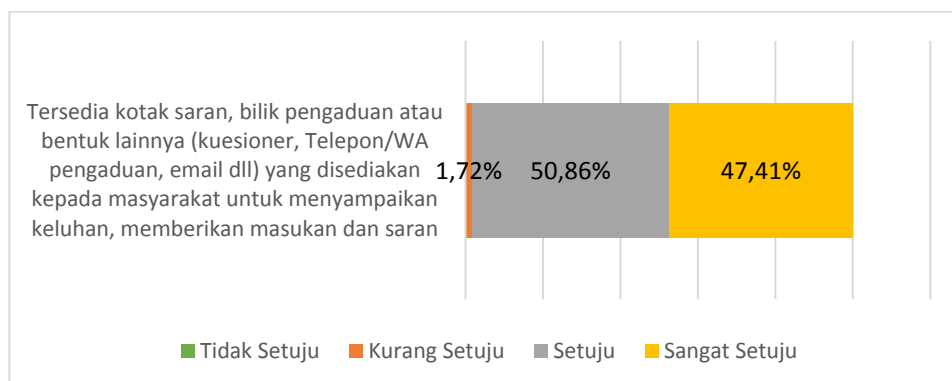
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 98,28 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar cukup adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan untuk menggambarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut.

8.1 Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan, email dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran

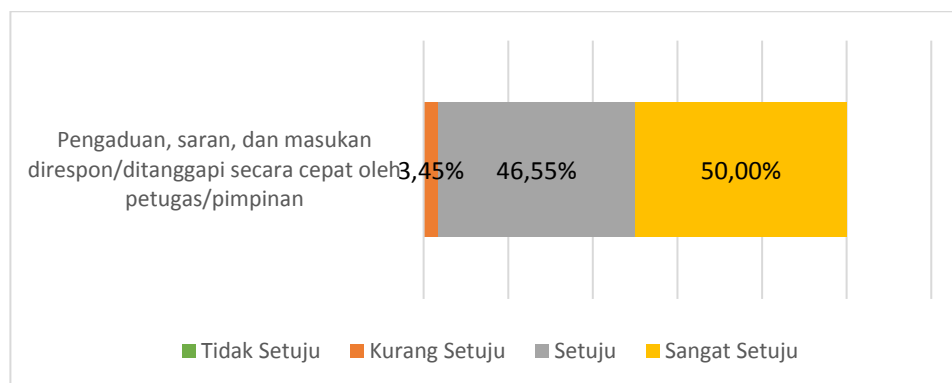


Gambar 5.18 Pernyataan 1 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 50,86 persen responden menjawab setuju bahkan 47,41 persen responden menjawab sangat setuju dengan tersedianya kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan, email dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan, email dll) sudah tersedia.

8.2 Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan



Gambar 5.19 Pernyataan 2 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

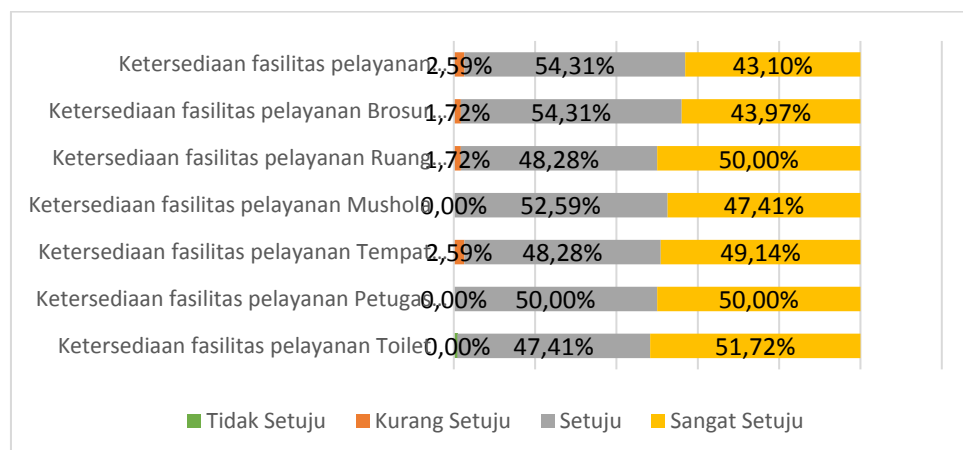
Sebesar 99,55 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwasanya pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan. Akan tetapi masih terdapat responden yang memberi jawaban kurang setuju sebesar 3,45 persen karena beberapa responden merasa bahwa petugas kurang cepat dan tanggap dalam merespon pengaduan.

Meskipun masih terdapat jawaban kurang setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas/pimpinan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar merespon/menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dengan cepat.

9) Sarana Prasarana (U9)

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dalam sepuluh pertanyaan sebagai berikut.

9.1 Ketersediaan fasilitas pelayanan



Gambar 5.20 Pernyataan 1 sampai 7 Sarana Prasarana (U9)

Sumber: Data Survei diolah, 2021



a. Formulir/Blangko

Sebesar 54,31 persen responden menjawab setuju dan 43,10 persen lainnya menjawab sangat setuju dengan ketersediaan formulir/blanko. Akan tetapi masih terdapat 2,59 persen responden menjawab kurang setuju dengan alasan ketidaksetujuan karena beberapa responden mengaku kehabisan formulir/blanko sampai kesulitan mengisi formulir/blanko.

b. Brosur Informasi Layanan

Sebesar 54,31 persen responden menjawab setuju bahkan sebesar 43,97 persen responden sangat setuju dengan ketersediaan brosur informasi layanan. Akan tetapi sebesar 1,72 persen responden menjawab kurang puas dengan alasan ketidakpuasan karena beberapa responden tidak mendapat bahkan tidak mengetahui adanya brosur informasi layanan.

c. Ruang Tunggu Layanan

Sebesar 48,28 persen responden menjawab setuju bahkan 50,00 persen menjawab sangat setuju dengan ketersediaan ruang tunggu layanan. Akan tetapi terdapat sebesar 1,72 persen responden menjawab kurang setuju karena kurangnya tempat ketika banyak pengunjung.

d. Mushola

Sebesar 52,59 persen responden menjawab setuju dan sebesar 47,41 persen sangat setuju dengan ketersediaan mushola.

e. Tempat Parkir

Sebesar 48,28 persen responden menjawab setuju bahkan 49,14 persen responden sangat setuju dengan ketersediaan tempat parkir. Akan tetapi terdapat sebesar 2,59 persen responden menjawab kurang puas karena tempat parkir kurang luas.

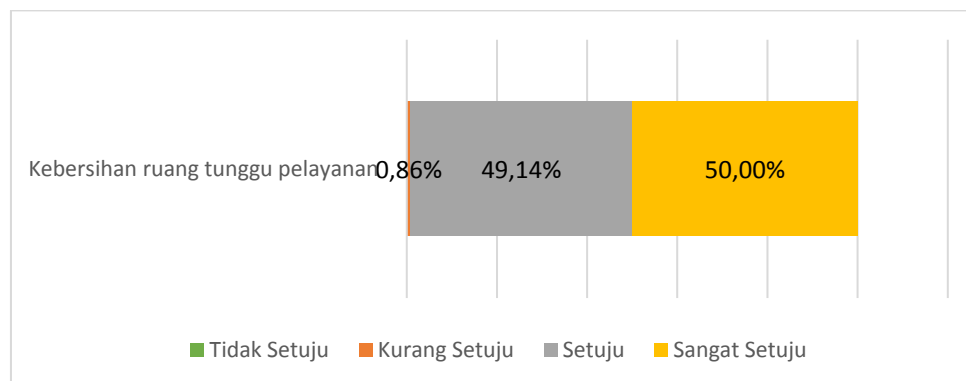
f. Petugas Informasi

Sebesar 50,00 persen responden menjawab setuju dan 50,00 persen sisanya menjawab sangat setuju dengan adanya petugas informasi.

g. Toilet

Sebesar 99,14 persen responden menjawab setuju bahkan sangat setuju dengan ketersediaan toilet. Akan tetapi sebesar 0,86 persen menjawab tidak setuju karena mencari toilet tidak ketemu.

9.2 Kebersihan ruang tunggu pelayanan



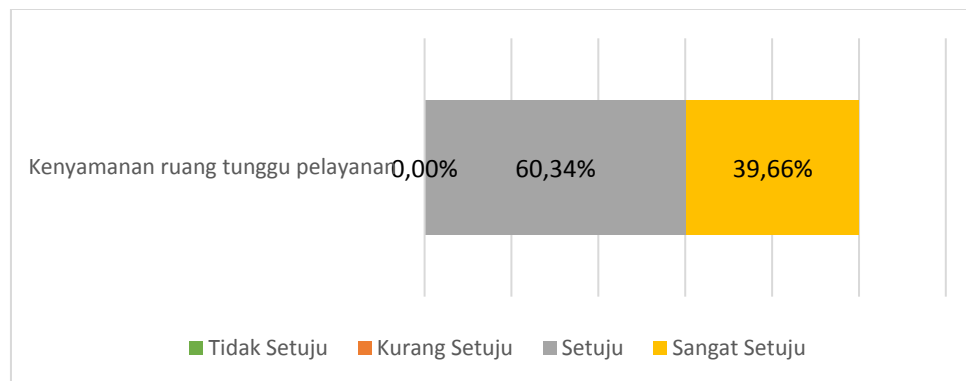
Gambar 5.21 Pernyataan 8 Sarana Prasarana (U9)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 49,14 persen responden menjawab setuju bahkan 50,00 persennya menjawab sangat setuju dengan kebersihan ruang tunggu pelayanan. Akan tetapi masih terdapat jawaban kurang puas sebesar 0,86 persen dengan alasan karena ruang tunggu pelayanan

berantakan. Walaupun masih terdapat jawaban negatif, akan tetapi mayoritas responden memberikan jawaban positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah bersih.

9.3 Kenyamanan ruang tunggu pelayanan

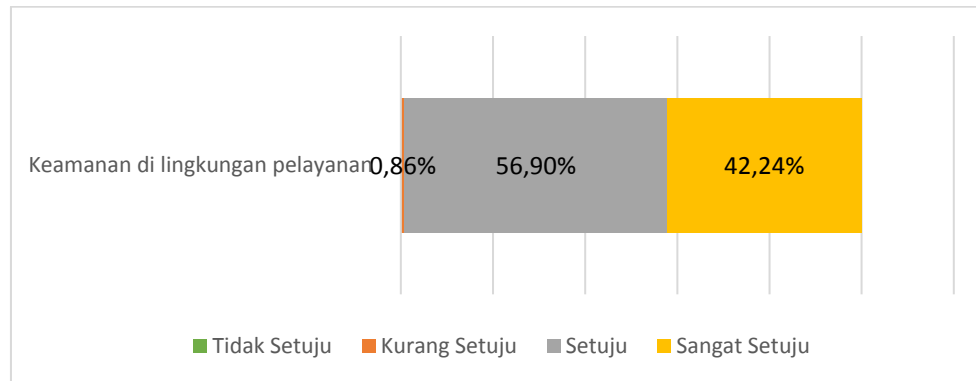


Gambar 5.22 Pernyataan 9 Sarana Prasarana (U9)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 100,00 persen responden menjawab setuju dan sangat setuju terhadap kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah nyaman.

9.4 Keamanan di lingkungan pelayanan



Gambar 5.23 Pernyataan 10 Sarana Prasarana (U9)

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Sebesar 99,18 persen responden menjawab setuju bahkan sangat setuju dengan keamanan di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar. Karena mayoritas responden memberi jawaban positif, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar sudah aman.

5.2 Analisis *GAP* Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

Tabel 5.2 Analisis GAP Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota

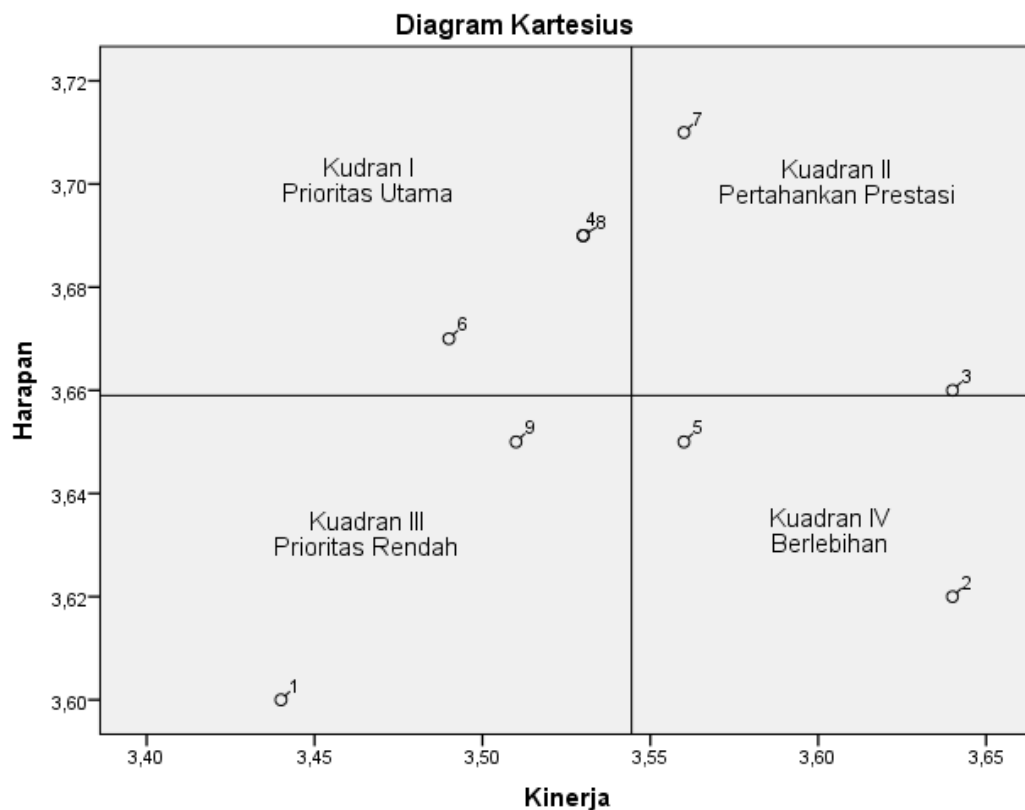
Blitar

NO.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,44	3,60	-0,16
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,64	3,62	0,02
U3	Waktu	3,64	3,66	-0,01
U4	Tarif/biaya	3,53	3,69	-0,16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	3,65	-0,09
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,67	-0,18
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	3,71	-0,16
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,53	3,69	-0,16
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	3,65	-0,14
NRR		3,54	3,66	-0,11
Nilai Indeks		88,61	91,46	-2,85

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis *GAP* pada Tabel 5.2 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar bernilai negatif artinya kualitas layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.24 Analisis Diagram Kartesius Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan
Bencana Daerah Kota Blitar

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar pada Gambar 5.10 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur tarif/biaya (U4); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang kurang baik sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar pada unsur tersebut.

Kemudian unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu (U3) serta perilaku pelaksana (U7), hal ini menunjukkan bahwa empat



unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1) serta sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

Dan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar, didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,61 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Berdasarkan diagram kartesius, yang perlu diperhatikan adalah unsur-unsur yang berada di kuadran I yaitu unsur tarif/biaya (U4); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

6.2 Rekomendasi

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar berikut beberapa masukan yang dapat dilakukan:

1. Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk mengetahui kepuasan dan harapan masyarakat akan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar;
2. Merencanakan pelaksanaan dan menganggarkan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja;



3. Membuat *website* instansi untuk memberikan informasi-informasi baik mengenai profil instansi, jenis pelayanan, serta sarana pengaduan.



DAFTAR PUSTAKA

BPS. (2021). *Kota Blitar Dalam Angka*. Kota Blitar : BPS.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.



**BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK
KOTA BLITAR**

JL. ANJASMORO NO. 53
KEPANJEN LOR, KECAMATAN KEPANJENKIDUL
KOTA BLITAR, JAWA TIMUR 66117