

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SATPOL PP PROVINSI BANTEN TAHUN 2022

**LAPORAN
HASIL**

e-print:

s.id/1xYKH



**PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP)**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan ini yang merupakan tahap akhir dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Banten. Substansi pada Laporan Akhir ini terdiri dari Pendahuluan, Tinjauan Literatur, Metodologi, Rencana Kerja, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Kesimpulan, dan Saran.

Pelaksanaan kegiatan ini merupakan kerja sama antara Satpol PP Provinsi Banten dengan penyedia jasa, yaitu CV. Kiwari Progressio. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Demikian disampaikan, terima kasih atas kerja sama yang baik dan kepercayaan yang diberikan kepada kami.

Serang, Desember 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Dasar Hukum.....	1-3
1.3 Maksud dan Tujuan	1-3
1.4 Sasaran dan Lingkup Pekerjaan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Konsep Layanan Publik.....	2-1
2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	2-3
2.3 Prinsip dan Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	2-4
2.3.1 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	2-4
2.3.2 Standar Pelayanan Publik	2-5
2.4 Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal.....	2-6
2.5 Penyusunan Indeks Pelayanan Publik.....	2-9
2.6 Kerangka Pemikiran	2-11
BAB 3 METODOLOGI	3-1
3.1 Konsep dan Definisi.....	3-1
3.2 Metode Penelitian	3-2
3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei	3-2
3.3.1 Pelaksanaan	3-2

3.3.2	Teknik Survei	3-3
3.4	Penyusunan Laporan.....	3-3
3.5	Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3-3
3.5.1	Persiapan Survei.....	3-3
3.5.2	Penetapan Jumlah Responden	3-5
3.5.3	Lokasi dan Waktu Survei.....	3-6
3.5.4	Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei	3-6
3.6	Tahapan Pengolahan Data	3-7
3.6.1	Pengukuran Skala Likert	3-7
3.6.2	Pengolahan Data Survei	3-8
3.7	Metode Analisis Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.....	3-8
BAB 4	HASIL DAN ANALISIS	4-1
4.1	Karakteristik Responden.....	4-1
4.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022 per Jenis Layanan	4-2
4.2.1	IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran	4-3
4.2.2	IKM Jenis Layanan Penertiban Reklame.....	4-3
4.2.3	IKM Jenis Layanan Penanganan Unjuk Rasa	4-5
4.2.4	IKM Jenis Layanan Penertiban PKL.....	4-6
4.2.5	IKM Jenis Layanan Penertiban PMKS.....	4-7
4.2.6	IKM Jenis Layanan PPUD.....	4-7
4.3	IKM Agregat Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022	4-9
4.4	Analisis Prioritas Unsur Pelayanan Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022.....	4-9
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-2
DAFTAR PUSTAKA		vi
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Krejcie dan Morgan.....	3-6
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai interval IKM Konversi, Mutu Layanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	3-7
Tabel 3.3	Format Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM	3-9
Tabel 4.1	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-3
Tabel 4.2	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-4
Tabel 4.3	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-5
Tabel 4.4	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-6
Tabel 4.5	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-7
Tabel 4.6	Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-8
Tabel 4.7	Rekapitulasi Nilai IKM Agregat Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-9
Tabel 4.8	Persepsi Tingkat Kepentingan Unsur Pelayanan dan Respon Negatif pada Pertanyaan Terbuka Kuesioner SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022.....	4-10
Tabel 5.1	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM	5-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	2-12
Gambar 3.1 Kuesioner Cetak	3-4
Gambar 4.1 Infografik Karakteristik Responden SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022 ...	4-2
Gambar 4.1 Kuadran Prioritas Tindak Lanjut SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022	4-11

PENDAHULUAN

1

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan

kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnegara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspons, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek.

Salah satu fenomena yang tampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Guna dapat mengidentifikasi sejauh mana kinerja pelayanan publik suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survei yang dapat memotret secara riil kinerja pelayanan publik dari lembaga tersebut.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Provinsi Banten melalui Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Banten memandang perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Satpol PP Provinsi Banten dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 sebagai representasi dari Indeks Kepuasan Masyarakat Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Dengan demikian, dalam anggaran tahun 2022 ini Satuan Polisi Pramong Praja (SATPOL PP) Provinsi Banten mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Hukum

Beberapa dasar hukum yang digunakan dalam kegiatan ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang dilakukan SATPOL PP Provinsi Banten.

Tujuan Penyusunan Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat ini diarahkan untuk mencapai tujuan berikut ini:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik;
2. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
3. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
4. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.4 Sasaran dan Lingkup Pekerjaan

Sasaran dari kegiatan ini adalah tersusunnya potret kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh SATPOL PP Provinsi Banten.

Sebagai upaya mencapai tujuan dan sasaran yang tersebut di atas maka ruang lingkup dalam pekerjaan ini meliputi kegiatan-kegiatan 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 survei.

TINJAUAN PUSTAKA

2

2.1 Konsep Layanan Publik

Terkait dengan kajian ini, maka konsep awal yang akan menjadi perhatian adalah konsep dari pelayanan itu sendiri. Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, yaitu “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008:2).

Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip, “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2)

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sementara itu pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005: 229).

Menurut Lewis (2005: 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut: “*Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side*

of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest”.

Pelayanan publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. Sesungguhnya tidaklah jelas pembagian antara publik (umum) dan privat. Pelayanan publik meliputi agen semi pemerintah dan banyak organisasi non profit yang mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

Di era otonomi daerah saat ini, seharusnya pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik, di mana paradigma pelayanan publik beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistis ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri (Mohamad, 2003), sebagai berikut:

1. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan.
5. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
6. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya.
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
8. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
9. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Namun di lain pihak, pelayanan publik juga memiliki beberapa sifat (Mohamad, 2003), antara lain:

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.

2. Memiliki *wide stakeholders*.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
5. Memiliki *complex and debated performance indicators*.
6. Sering kali menjadi sasaran isu politik

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor; 63 tahun 2003 telah mengatur berbagai pedoman dan prinsip-prinsip pelayanan publik, mencakup Standar Pelayanan Minimum (SPM). Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah tampaknya belum optimal (Dwiyanto, 2005). Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya. Kemudian, pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasinya saja.

Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apa pun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat suportif di mana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakatnya, pengelola pelayanan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat Lenvine (1990), produk dari pelayanan publik, setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. *Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan, dan *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Produk suatu organisasi publik dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi, sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Adapun kelompok layanan publik yang umumnya diterima oleh masyarakat, di antaranya adalah:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.3 Prinsip dan Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.3.1 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, mengharuskan prosedur pelayanan publik harus mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, mengandung makna bahwa dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, harus dijelaskan:
 - a. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, mengandung pengertian bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, mengandung makna bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, didefinisikan bahwa proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, yaitu; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu adanya petugas pelayanan yang saat memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu adanya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu: terdapat prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu: terdapat waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, yaitu: terdapat biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan sejak saat dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4 Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal

Terdapat beberapa komponen yang harus diperhatikan dalam penyusunan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal. Komponen dimaksud adalah:

1. Komponen Regulasi

Suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik harus bertumpu pada seperangkat peraturan perundang-undangan yang memberikan dasar hukum serta kekuatan mengikat dari sistem itu pada instansi instansi yang diaturnya, dalam arti:

- a. Mengintegrasikan sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional termasuk penetapan standar minimum kualitas pelayanan publik yang baik.
- b. Keberadaan hukum (*legal existence*) institusi-institusi administrasi negara penyelenggara pelayanan publik.
- c. Menjamin legalitas dan bekerjanya struktur organisasi, pengisian jabatan-jabatan dan fungsi-fungsi penyelenggara pelayanan publik dengan pejabat-pejabat dengan kualifikasi dan kompetensi tertentu.
- d. Memberikan dasar hukum yang jelas mengenai tugas, tanggung jawab, kewenangan dan hak-hak penyelenggara pelayanan publik.
- e. Memberikan dasar hukum yang kuat atas pengakuan kedudukan penegakan hak dan kewajiban, serta tanggung jawab warga masyarakat pengguna pelayanan jasa publik.

- f. Memberikan dasar hukum yang kuat atas penetapan berlakunya proses/prosedur operasional penyelenggaraan pelayanan jasa publik serta keberlakuan standar minimum pelayanan termasuk indeks kepuasan masyarakat dan proses/prosedur pengajuan dan pelayanan keluhan publik (*public complaint /public grievance*).
- g. Dasar hukum yang kuat dan efektif atas berlakunya standar perilaku (*standard of conduct*) para pejabat penyelenggara pelayanan publik.

2. Komponen Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas-asas utama yang mendasari bekerjanya suatu sistem pelayanan publik, pada dasarnya tidak banyak berbeda dari asas-asas tentang *good administration*, *good governance* (Beginiselen van Behoorlijk Bestuur, dalam Ateng Syafrudin, 2004), mencakup:

- a. Asas Keterbukaan (*openness/transparansi*)
- b. Asas Integritas
- c. Asas Akuntabilitas
- d. Asas Legalitas
- e. Asas Non-Diskriminasi dan Perlakuan Yang Sama
- f. Asas Proporsionalitas
- g. Asas Konsistensi
- h. Asas Legitimasi dan Akseptabilitas

3. Komponen Standar Minimum Pelayanan

Standar Minimum Pelayanan adalah standar kualitas pelayanan yang sekurang-kurangnya harus dipenuhi oleh setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dengan kualitas hasil kerja yang diukur dari tingkat kepuasan minimum yang dapat diterima masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dalam konteks sebuah “sistem pelayanan publik nasional” standar minimum semacam ini hanya dapat dirumuskan sebagai norma-norma umum yang dapat dijadikan acuan oleh instansi-instansi sektoral untuk mengembangkan standar minimum pelayanan di sektor pelayanan yang dibinanya. Jadi di dalam sistem nasional, standar kualitas hanya menetapkan elemen-elemen pokok yang harus

ditetapkan, baik secara sektoral ataupun secara regional, demi terjaminnya kualitas pelayanan minimum yang menjadi hak masyarakat.

4. Komponen Kode Etik Perilaku Petugas Pelayanan Publik

Faktor utama yang menjadi penentu keberhasilan kinerja sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan publik, baik pada tingkat nasional maupun sektoral atau regional, adalah faktor manusia yang berada di belakang sistem itu. Manusia di sini menunjuk ke arah petugas dan/atau pejabat yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Walaupun didukung oleh tata peraturan yang lengkap serta dikendalikan oleh standar kualitas yang memadai, namun tanpa didukung oleh integritas, kompetensi serta profesionalitas dari para petugas/pejabatnya, maka seluruh sistem pelayanan publik itu akan kehilangan daya gunanya sama sekali. Karena itu tindak-tanduk *public official* atau orang yang dipekerjakan pada sebuah otoritas administrasi publik, dalam menjalankan fungsinya itu perlu dibatasi oleh seperangkat norma-norma yang dituangkan di dalam semacam *code of conduct for public officials*, yang antara lain mencakup norma-norma perilaku tentang:

- a. Kewajiban untuk bekerja sesuai dengan aturan-aturan hukum dan standar etik yang relevan dengan fungsinya.
- b. Kewajiban untuk menempatkan diri secara netral dari atau bebas dari pengaruh kepentingan politis atau ekonomis tertentu.
- c. Kewajiban untuk bersikap dan bekerja dengan jujur, imparsiial, dan efisien.
- d. Kewajiban untuk senantiasa bekerja dengan sopan santun, baik terhadap warga masyarakat yang dilayaninya, maupun terhadap atasan, kolega maupun bawahannya.
- e. Kewajiban untuk menghindarkan diri dari pertentangan antara kepentingan pribadi dengan posisi publiknya.
- f. Kewajiban untuk tidak mengambil keuntungan yang tidak wajar dari posisi atau kedudukannya demi kepentingan pribadi.
- g. Kewajiban untuk senantiasa berperilaku sedemikian rupa demi mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan publik terhadap integritas, imparsialitas serta efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakannya.

- h. Kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya atas dasar itikad baik, ketekunan berdasarkan keahlian profesional, pengetahuan dan pengalaman yang memadai.
- i. Kewajiban untuk senantiasa menjaga keseimbangan antara penghormatan terhadap hak-hak asasi dan kebebasan warga masyarakat dengan kewajiban untuk mendahulukan kepentingan umum, dan tidak menetapkan pembatasan-pembatasan yang tidak wajar (*unreasonable restrictions*).
- j. Kewajiban untuk menghormati hak warga masyarakat atas informasi publik.
- k. Sanksi-sanksi hukum yang tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran terhadap *code of conduct ini*.

2.5 Penyusunan Indeks Pelayanan Publik

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan pada Unit Pelayanan Publik (UPP) Provinsi Banten, dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap layanan yang telah diberikan oleh seluruh UPP Provinsi Banten, khususnya dalam rangka untuk perbaikan pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan masyarakat, sehingga masyarakat menjadi puas dan tidak ada lagi berbagai keluhan masyarakat atas layanan yang diperoleh. Hal ini dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi lebih baik.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di UPP Provinsi Banten dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, yang ditetapkan tanggal 9 Mei 2017.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan, di mana hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif, di mana dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, di mana hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, di mana survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Berkeadilan, di mana pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, di mana dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Unsur layanan yang akan ditanyakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, adalah:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimaan 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 penyelenggaraan 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, ketrampilan 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dan lainnya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat diselenggarakan secara berkala, yaitu; 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan dan/atau minimal 1 (satu) kali setahun. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerja sama dengan lembaga lain, yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

2.6 Kerangka Pemikiran

Dengan berbagai tinjauan kepustakaan di atas yang mempertimbangkan semua aspek yang terdapat pada bagian pendahuluan sebelumnya, maka disusun kerangka pemikiran pada kegiatan Penyusunan IKM atas Pelayanan Publik pada Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022 yang dapat dilihat dalam **Gambar 2.1** berikut ini.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

3.1 Konsep dan Definisi

Metodologi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berupa angka, ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, dapat mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dapat mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.2 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran 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 pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei

3.3.1 Pelaksanaan

A. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini adalah tim penyusun yang berpengalaman dalam kegiatan SKM.

B. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan 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 survei.

3.3.2 Teknik Survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada SATPOL Provinsi Banten Tahun 2022 ini menggunakan teknik survei, antara lain pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka yang diinput langsung oleh enumerator di lapangan dengan alat survei yang digunakan berupa kuesioner cetak ataupun elektronik.

3.4 Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: Latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- A. Pendahuluan: Latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM.
- B. Analisis, meliputi: Data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya.
- C. Penutup: Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang inti sari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

3.5 Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3.5.1 Persiapan Survei

A. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Untuk memudahkan

enumerator dan juga responden, maka disusun kuesioner yang seefektif dan seefisien mungkin sebagaimana dapat dilihat dalam **Gambar 3.1** berikut.

Profil Responden (Pengguna Layanan)	
Nama Responden:	Surveyor:
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan):	
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia: _____ tahun Kab/Kota Domisili:
Pendidikan Terakhir: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Jenis Layanan yang Diterima:	
Periode Layanan yang Diterima: <input type="checkbox"/> Jan-Feb-Mar 2022 <input type="checkbox"/> Apr-Mei-Jun 2022 <input type="checkbox"/> Jul-Agu-Sep 2022 <input type="checkbox"/> Okt-Nov-Des 2022	
Pendapat Responden tentang Pelayanan	
1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
6. Kesigapan Petugas Pelayanan	<input type="checkbox"/> Lambat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat
7. Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Baik <input type="checkbox"/> Kurang Baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan	<input type="checkbox"/> Tidak Baik <input type="checkbox"/> Kurang Baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
9. Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana	<input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
10. Kemudahan Fitur Aplikasi Online *)	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah
11. Kualitas Konten Aplikasi Online *)	<input type="checkbox"/> Tidak Baik <input type="checkbox"/> Kurang Baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
Unsur yang paling bermanfaat/penting dari pelayanan ini? <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11	
Apa saran bapak/ibu untuk menyempurnakan pelayanan ini?	

*) Tidak wajib, diisi hanya jika responden menggunakan aplikasi online yang tersedia

Narahubung: Gin-Gin, Untirta (0818 229 914)

Gambar 3.1
Kuesioner Cetak

B. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1. Bagian pertama, berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
2. Bagian kedua, berisikan 14 (empat belas) daftar pertanyaan yang terstruktur dan 2 (dua) pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) berdasarkan unsur, sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

C. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: (a) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1; (b) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2; (c) Baik, diberi nilai 3; (d) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

3.5.2 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Populasi survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan saat ini adalah kelompok masyarakat pengguna layanan publik di Provinsi Banten yang diperkirakan dapat mencapai lebih dari satu juta orang, sehingga sampel minimal yang ditentukan adalah sebanyak 384 responden sebagaimana berdasarkan pada **Tabel 3.1** sebagai berikut.

Tabel 3.1
Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

3.5.3 Lokasi dan Waktu Survei

Lokasi dan waktu pengumpulan data survei dilakukan di lokasi masing-masing pengguna pelayanan yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi Banten pada waktu jam kerja.

3.5.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei

Pelaksanaan pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilakukan pada Bulan November dan Desember 2023.

3.6 Tahapan Pengolahan Data

3.6.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang 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:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

N = bobot nilai per unsur

X = jumlah unsur

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d. 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil perkalian dengan 25 disebut dengan Nilai IKM konversi. Adapun nilai *range* untuk kategori kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap unit pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada **Tabel 3.2** berikut ini:

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai interval IKM Konversi, Mutu Layanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Persepsi	Interval IKM	Interval IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5423	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5424 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Lampiran Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017

3.6.2 Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan cara, yaitu: Pengolahan dengan komputer, *data entry*, dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan, dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
2. Nilai indeks pelayanan, untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.
3. Pengujian Kualitas Data, data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.7 Metode Analisis Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Pada kegiatan ini dilakukan dengan analisis univariat. Adapun analisis masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara, misalnya:

A. Analisis Univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam

grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

B. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam **Tabel 3.3** berikut.

Tabel 3.3
Format Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM

No.	UPP	Peningkatan Unsur Layanan Prioritas		
		Jangka Pendek	Jangka Menengah	Jangka Panjang

HASIL DAN ANALISIS

4

4.1 Karakteristik Responden

Penentuan jumlah sampel responden didasarkan pada jumlah populasi penerima layanan Satpol PP Provinsi Banten diperkirakan mencapai lebih dari satu juta orang, sehingga berdasarkan tabel Krejcie-Morgan minimal jumlah sampel adalah sebanyak 384. Dapat dilihat pada **Gambar 4.1** di bawah ini bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam kegiatan SKM ini adalah sebanyak 391 orang, dengan jumlah responden dari masing-masing jenis layanan Pemadam Kebakaran sebanyak 10 orang, Penertiban Reklame sebanyak 104 orang, Penanganan Unjuk Rasa sebanyak 150 orang, Penertiban PKL sebanyak 65 orang, Penertiban PMKS sebanyak 35 orang, dan PPUD sebanyak 27 orang.

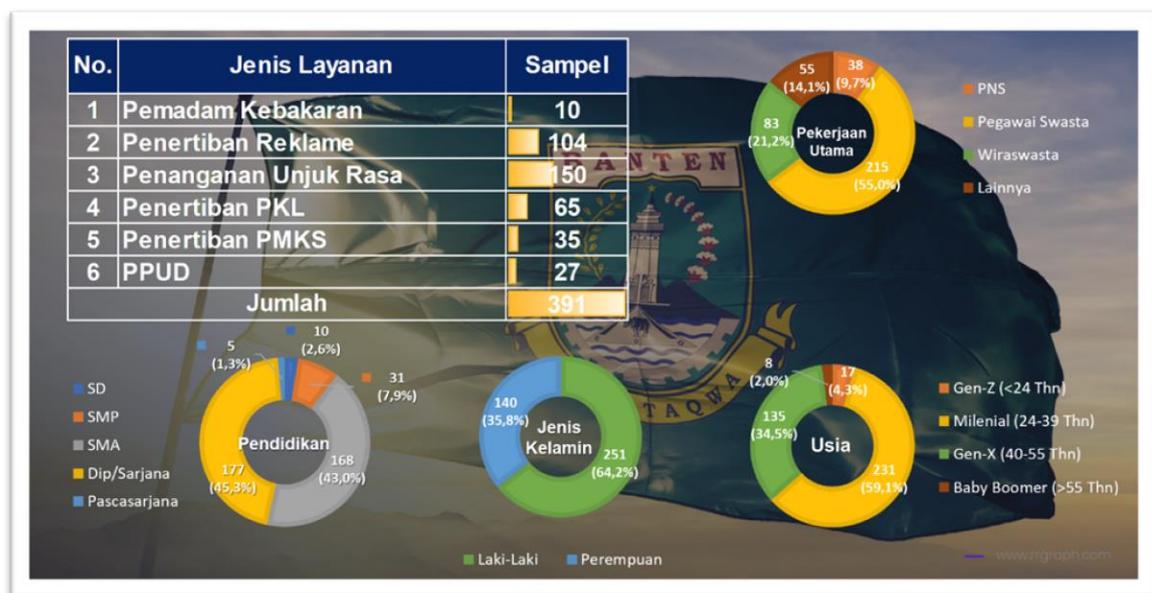
Jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dalam kegiatan SKM ini lebih mendominasi dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan, yaitu laki-laki sebanyak 251 orang atau 64,2 persen dari total responden, sedangkan perempuan sebanyak 140 orang atau 35,8 persen dari total responden. Hal ini senada dengan data kependudukan dari BPS yang mengestimasi jumlah penduduk laki-laki di Provinsi Banten lebih banyak dibandingkan perempuan.

Usia responden didominasi oleh kalangan Milenial (24-39 tahun) sebanyak 231 orang atau 59,1 persen dari seluruh jumlah responden, kemudian disusul oleh Gen-X (40-55 tahun) sebanyak 135 orang atau 34,5 persen. Sedangkan Gen-Z (<24 tahun) hanya sebanyak 17 orang atau 4,3 persen dan Baby Boomer sebanyak 8 orang atau 2,0 persen dari seluruh jumlah responden.

Komposisi responden SKM berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh responden yang berlatar belakang pendidikan tingkat SMA atau sederajat sebanyak 168 orang atau

43,0 persen dari seluruh jumlah responden. Sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan pascasarjana S2/S3, yaitu sebanyak 5 orang atau 1,3 persen dari seluruh jumlah responden.

Jika dilihat dari jenis pekerjaan, maka responden terbanyak memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sebanyak 215 orang atau 55,0 persen dari seluruh jumlah responden, kemudian disusul oleh wiraswasta sebanyak 83 orang atau 21,2 persen, lalu PNS sebanyak 38 orang atau 9,7 persen dari seluruh jumlah responden, dan sisanya adalah ibu rumah tangga, mahasiswa/pelajar, dsb.



Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

Gambar 4.1

Infografik Karakteristik Responden SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022 per Jenis Layanan

Kinerja pelayanan publik yang dinilai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022 terdapat 6 (enam) jenis layanan, yaitu Pemadam Kebakaran, Penertiban Reklame, Penanganan Unjuk Rasa, Penertiban PKL, Penertiban PMKS, dan PPUD yang direpresentasikan untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022. Berikut hasil perhitungan nilai IKM untuk masing-masing jenis layanan tersebut sebelum akhirnya nanti akan diagregasi.

4.2.1 IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan Pemadam Kebakaran Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,66 atau 88,55 dengan mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah sangat baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 4,00 atau mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik. Adapun unsur layanan yang sudah sangat baik lainnya adalah Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan, Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, dan Unsur 5 kesesuaian produk.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana yang merupakan nilai terendah dari seluruh unsur layanan, kemudian juga Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.1
Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Pemadam Kebakaran Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	4	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	39	36	37	40	38	35	35	35	34
IKM	3,90	3,60	3,70	4,00	3,80	3,50	3,50	3,50	3,40
					3,66				

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.2.2 IKM Jenis Layanan Penertiban Reklame Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan Penertiban Reklame Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,41 atau 85,36 dengan mutu pelayanan berperingkat “B” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,83 atau mutu

pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik. Adapun unsur layanan yang sudah sangat baik lainnya adalah dan Unsur 5 kesesuaian produk.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan, Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana, Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.2

Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Penertiban Reklame Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
5	3	3	4	4	4	3	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4
9	4	3	3	4	3	3	4	3	4
10	4	3	3	4	4	3	3	4	3
11	4	3	4	4	3	2	3	4	3
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3
13	3	3	4	4	4	3	3	2	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	4	3	4	4	4	3	3	3	4
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4
22	4	3	4	4	4	3	3	4	3
23	3	3	4	4	3	3	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	4	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	4	3	3	3	3
31	3	3	4	4	4	3	4	3	3
32	3	4	3	3	4	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	3	3	3	3
34	4	3	4	4	3	4	3	4	4
35	4	3	3	3	3	3	4	3	4
36	3	3	3	4	4	3	3	4	4
37	4	3	3	4	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	3	3	4	3	4
39	3	3	4	3	4	4	3	2	3
40	3	3	4	4	4	3	4	3	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4
45	4	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	4	3	4	4	4	4	3
47	3	3	3	4	4	4	3	3	3
48	4	3	4	3	4	3	3	4	4
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	3	3	3	3
51	4	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah	180	164	181	199	184	169	172	172	177
IKM	3,46	3,15	3,48	3,83	3,54	3,25	3,31	3,31	3,40
					3,41				

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.2.3 IKM Jenis Layanan Penanganan Unjuk Rasa Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan Penanganan Unjuk Rasa Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,62 atau 90,50 dengan mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah sangat baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,90 atau mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik. Adapun unsur layanan yang sudah sangat baik lainnya adalah Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan, Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, Unsur 5 kesesuaian produk, Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, dan Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas,.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Penanganan Unjuk Rasa Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
19	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
46	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
50	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
51	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
52	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
54	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
55	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
57	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
62	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
63	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
64	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
66	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
68	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
69	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
80	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
81	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
92	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Jumlah	377	385	382	390	390	360	361	362	341	340
IKM	3,77	3,85	3,82	3,9	3,6	3,61	3,62	3,41	3,4	3,4

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.2.4 IKM Jenis Layanan Penertiban PKL Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan Penertiban PKL Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,40 atau 84,97 dengan mutu pelayanan berperingkat “B” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,68 atau mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan, Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, dan Unsur 5 kesesuaian produk, Unsur 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana, Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.4

Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Penertiban PKL Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	2	4	4
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
5	4	3	3	4	4	3	4	3	4
6	4	3	3	3	4	4	4	3	3
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	4	4	3
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3
17	4	3	4	4	3	2	3	3	3
18	4	3	4	4	4	3	3	3	3
19	4	3	3	3	4	3	2	4	3
20	3	4	3	4	4	3	3	3	3
21	4	3	4	3	4	3	3	3	3
22	4	3	3	4	4	3	4	3	4
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	4	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	4	3
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	3	4
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4
32	4	3	3	4	4	4	3	3	3
33	3	3	4	4	4	3	4	3	3
34	3	3	3	4	3	2	3	3	3
Jumlah	118	108	117	125	118	112	113	110	119
IKM	3,47	3,18	3,44	3,68	3,47	3,29	3,32	3,24	3,50
	3,40								

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.2.5 IKM Jenis Layanan Penertiban PMKS Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan Penertiban PMKS Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,60 atau 90,10 dengan mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah sangat baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,88 atau mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik. Adapun unsur layanan yang sudah sangat baik lainnya adalah Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, dan Unsur 5 kesesuaian produk, 6 terkait Kesigapan Petugas, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana, dan Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan Penertiban PMKS Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	4	4	3	4	3	4	3
7	3	3	4	4	4	4	4	4	3
8	3	3	4	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	4	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	3	4	4	3	3	4	4	3
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Jumlah	57	55	62	62	57	57	56	60	53
IKM	3,56	3,44	3,88	3,88	3,56	3,56	3,50	3,75	3,31
	3,60								

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.2.6 IKM Jenis Layanan PPUD Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Berdasarkan hasil SKM pada tahun 2022 ini diperoleh nilai IKM untuk jenis layanan PPUD Satpol Provinsi Banten adalah sebesar 3,51 atau 87,65 dengan mutu pelayanan

berperingkat “B” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada jenis layanan ini adalah sangat baik. Kinerja layanan yang paling baik adalah unsur 4 terkait kesesuaian tarif/biaya layanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3,74 atau mutu pelayanan berperingkat “A” sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja layanan pada unsur-unsur tersebut sudah sangat baik. Adapun unsur layanan yang sudah sangat baik lainnya adalah Unsur 1 terkait kesesuaian persyaratan dan Unsur 5 kesesuaian produk.

Walaupun demikian masih terdapat unsur layanan yang masih berperingkat “B”, yaitu Unsur 2 terkait kemudahan prosedur, Unsur 3 terkait jangka waktu pelayanan, Unsur 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana, Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Jawaban Responden dan Nilai IKM Jenis Layanan PPUd Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	2	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	4	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3
17	4	3	3	3	4	3	4	3	3
18	4	3	3	4	4	3	3	3	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	3
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25	3	3	4	3	3	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	4	4	3	3
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Jumlah	99	94	91	101	98	93	95	88	93
IKM	3,67	3,48	3,37	3,74	3,63	3,44	3,52	3,26	3,44
	3,51								

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.3 IKM Agregat Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Setelah dilakukan penghitungan terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing jenis layanan di lingkungan Satpol PP Provinsi Banten, selanjutnya dilakukan rekapitulasi dari seluruh perolehan nilai tersebut untuk mengagregasi nilai IKM dengan cara menghitung nilai rata-ratanya berdasarkan klaster satu tingkat di bawahnya, sehingga diperoleh nilai IKM Satpol Provinsi Banten pada tahun 2022 ini adalah sebesar **3,53** atau **88,33** dengan mutu layanan berperingkat “A” sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan secara keseluruhan Provinsi Banten tahun ini adalah “**Sangat Baik**” dan mencapai target Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Banten yang ditargetkan sebesar 3,50. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel di bawah.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Nilai IKM Agregat Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

No.	Jenis Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan Utama									Nilai IKM	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jenis Layanan	SATPOL PP Banten
1	Pemadam Kebakaran	3,90	3,60	3,70	4,00	3,80	3,50	3,50	3,50	3,40	3,66	3,51
2	Penertiban Reklame	3,46	3,15	3,48	3,83	3,54	3,25	3,31	3,31	3,40	3,41	
3	Penanganan Unjuk Rasa	3,69	3,51	3,47	3,86	3,58	3,43	3,60	3,38	3,37	3,54	
4	Penertiban PKL	3,47	3,18	3,44	3,68	3,47	3,29	3,32	3,24	3,50	3,40	
5	Penertiban PMKS	3,44	3,38	3,81	3,88	3,56	3,38	3,25	3,75	3,31	3,53	
6	PPUD	3,67	3,48	3,37	3,74	3,63	3,44	3,52	3,26	3,44	3,51	
Rata-Rata		3,60	3,38	3,55	3,83	3,60	3,38	3,42	3,41	3,41		

No.	Jenis Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan Utama									Nilai IKM	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jenis Layanan	SATPOL PP Banten
1	Pemadam Kebakaran	97,50	90,00	92,50	100,00	95,00	87,50	87,50	87,50	85,00	91,39	87,69
2	Penertiban Reklame	86,54	78,85	87,02	95,67	88,46	81,25	82,69	82,69	85,10	85,36	
3	Penanganan Unjuk Rasa	92,25	87,75	86,75	96,50	89,50	85,75	90,00	84,50	84,25	88,58	
4	Penertiban PKL	86,76	79,41	86,03	91,91	86,76	82,35	83,09	80,88	87,50	84,97	
5	Penertiban PMKS	85,94	84,38	95,31	96,88	89,06	84,38	81,25	93,75	82,81	88,19	
6	PPUD	91,67	87,04	84,26	93,52	90,74	86,11	87,96	81,48	86,11	87,65	
Rata-Rata		90,11	84,57	88,65	95,75	89,92	84,56	85,42	85,13	85,13		

Keterangan: **C (Kurang Baik)** **B (Baik)** **A (Sangat Baik)** *Red text = top/bottom*

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

4.4 Analisis Prioritas Unsur Pelayanan Satpol PP Prov. Banten Tahun 2022

Prioritas unsur yang dapat ditindaklanjuti kembali agar kinerja pelayanan kepada masyarakat terus meningkat dapat dilihat dari nilai unsur yang terendah, kemudian dielaborasi dengan penilaian tingkat unsur yang dinilai penting oleh masyarakat dan juga

jawaban atas saran/komentar terbuka bernada negatif yang sering muncul dari masyarakat (terlampir).

Jika dilihat dari penilaian masyarakat atas tingkat kepentingan dari masing-masing unsur layanan yang ada, maka Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas dinilai paling penting dalam pelayanan publik Satpol PP Provinsi Banten dengan jawaban sebanyak 33,5 persen dari seluruh jumlah responden. Disusul oleh Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas dengan jawaban sebanyak 28,1 persen.

Sedangkan jika dilihat dari respons negatif yang diberikan masyarakat terhadap layanan Satpol PP Provinsi Banten ini paling banyak muncul pada Unsur 2 terkait Kemudahan Prosedur sebanyak 56,8 persen responden disusul oleh Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan sebanyak 17,6 persen.

Kemudian jika dielaborasi antara penilaian tingkat kepentingan unsur layanan dengan respons negatif terhadap layanan Satpol PP Provinsi Banten, maka dapat dilihat bahwa Unsur 2 terkait Kemudahan Prosedur merupakan unsur layanan yang memiliki nilai skala prioritas tertinggi untuk ditangani dengan jumlah sebesar 64,0, kemudian disusul oleh Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas sebesar 42,3, lalu Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas sebesar 38,5, dan Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi/Pengaduan sebesar 25,5. Sementara lima unsur layanan lainnya memiliki nilai di bawah 20,0 sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.8

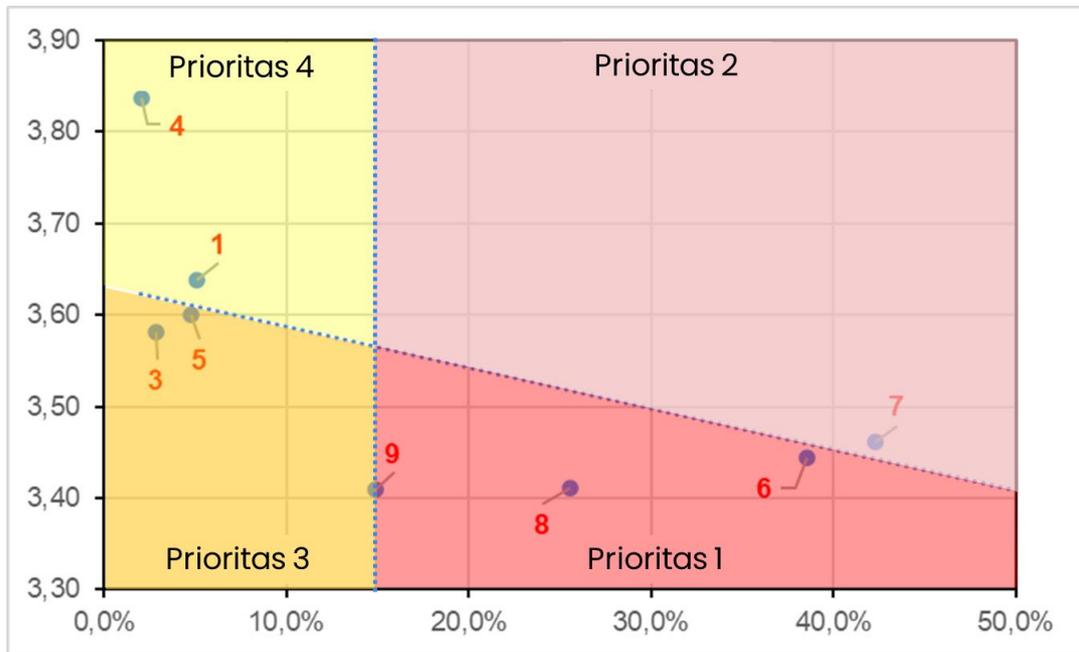
Persepsi Tingkat Kepentingan Unsur Pelayanan dan Respon Negatif pada Pertanyaan Terbuka Kuesioner SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

No.	Unsur Layanan	Tingkat Kepentingan (%)	Negative Feedback (%)	Jumlah
1	Kesesuaian Persyaratan	5,1%	0,0%	5,1%
2	Kemudahan Prosedur	7,2%	56,8%	64,0%
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	2,0%	0,8%	2,8%
4	Kesesuaian Biaya	2,0%	0,0%	2,0%
5	Kesesuaian Produk	0,8%	4,0%	4,8%
6	Kesigapan Petugas	28,1%	10,4%	38,5%
7	Perilaku/Kemampuan Petugas	33,5%	8,8%	42,3%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	7,9%	17,6%	25,5%
9	Kualitas dan Ketersediaan Sarana/Prasarana	3,3%	1,6%	4,9%
Jumlah		100,0%	100,0%	

Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

Selanjutnya untuk menentukan skala prioritas jenis layanan yang perlu diintervensi, maka dielaborasi antara nilai IKM dengan penilaian tingkat kepentingan dan respons negatif dari masing-masing unsur layanan, sehingga dapat dikategorikan skala prioritas yang paling

mendesak untuk diperbaiki adalah unsur layanan yang berada di kuadran merah (prioritas 1), yaitu Unsur 6 terkait Kesigapan Petugas, Unsur 8 terkait Layanan Konsultasi dan Pengaduan, dan Unsur 9 terkait Kualitas dan Ketersediaan Sarana-Prasarana yang kemudian disusul oleh Unsur 7 terkait Perilaku/Kemampuan Petugas yang berada di kuadran merah muda (prioritas 2), sedangkan unsur layanan lainnya berada pada prioritas 3 dan 4 sebagaimana terlihat dalam gambar di bawah ini.



Sumber: Pengolahan Data SKM, 2022

Gambar 4.2

Kuadran Prioritas Tindak Lanjut SKM Satpol PP Provinsi Banten Tahun 2022

KESIMPULAN DAN SARAN

5

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Banten, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten pada tahun 2022 secara agregat mencerminkan kinerja yang **Sangat Baik** atau berperingkat “A” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Provinsi Banten tahun 2022 ini adalah sebesar **3,53** atau **88,33** sehingga kondisi ini telah mencapai target yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Banten sebesar 3,50.
2. Unsur layanan secara agregat dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “biaya/tarif” sebesar 3,84 atau 95,91, hal ini mengindikasikan bahwa tarif/biaya yang dikenakan kepada masyarakat pengguna layanan di lingkungan Satpol PP Provinsi Banten sudah sesuai dengan ketentuan resmi yang berlaku, sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kepada unsur layanan ini sudah sangat baik.
3. Unsur layanan secara agregat dengan nilai rata-rata terendah adalah “penanganan aduan” dan “kualitas sarana-prasarana” masing-masing sebesar 3,41 atau 85,26, hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kinerja waktu pelayanan ini sudah dalam kategori kinerja baik, namun ini mengindikasikan bahwa unsur pelayanan ini masih perlu ditingkatkan, sehingga unsur layanan ini masih dapat ditingkatkan sampai pada kondisi yang maksimal.

4. Pada klaster jenis layanan dapat dilihat bahwa terdapat 3 (tiga) layanan yang sudah mencapai kategori sangat baik, yaitu jenis layanan Pemadam Kebakaran sebesar 3,66 atau 91,39, Penanganan Unjuk Rasa sebesar 3,62 atau 90,50, dan Penertiban PMKS sebesar 3,60 atau 90,10. Sedangkan jenis layanan sisanya, yaitu Penertiban Reklame, Penertiban PKL, dan PPUD termasuk kategori baik sehingga masih dapat dimaksimalkan untuk ke depannya.

5.2 Saran

Selanjutnya disampaikan saran-saran lainnya untuk perbaikan kinerja pelayanan publik maupun kegiatan survei kepuasan sebagai berikut:

1. Diperlukan pelaksanaan SKM minimal sekali dalam setahun baik oleh internal Satpol PP maupun oleh tim independen yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Diperlukan sinkronisasi rujukan pedoman bagi setiap penyusunan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Satpol Provinsi Banten dari masa ke masa agar hasil yang dikeluarkan dari kegiatan survei masing-masing unit tersebut dapat dikolaborasikan sehingga hasil IKM kolaborasi dari masing-masing bidang dapat merepresentasikan nilai IKM secara perkembangannya.
3. Diperlukan usaha peningkatan unsur pelayanan berdasarkan jenis layanan di masing-masing jenis layanan yang diprioritaskan agar meningkat sesuai dengan rencana tindak lanjut.
4. Diperlukan penyesuaian jadwal pelaksanaan kegiatan SKM ini agar dilaksanakan mulai dari awal tahun atau periode bulan yang lebih lama, sehingga kualitas survei dapat lebih baik lagi.
5. Sebagaimana hasil analisis, selanjutnya dapat disampaikan saran untuk rencana tindak lanjut perbaikan pada **Tabel 5.1** di bawah agar nilai IKM dapat terus meningkat yang dilakukan dengan memberikan klasifikasi. Prioritas unsur yang dapat ditindaklanjuti kembali agar kinerja pelayanan kepada masyarakat terus meningkat dapat dilihat dari nilai unsur yang terendah, serta penilaian atas tingkat kepentingan dan respons negatif pada masing-masing unsur layanan.

Tabel 5.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM

No.	Unsur	Kata Kunci Program	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4
1	Kesigapan Petugas	• Pelatihan & Sosialisasi Pendekatan Pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Layanan konsultasi dan Pengaduan	• Pengelolaan Akun Sosial Media • Pengelolaan Customer Care/ Helpdesk		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Perilaku/ Kemampuan Petugas	• Pelatihan & Sosialisasi Pendekatan Pelayanan			<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Sarana-Prasarana	• Pengadaan Barang				<input checked="" type="checkbox"/>

DAFTAR PUSTAKA

- _____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lenvine, Charles. H, et al. (1990). *Public Administration Obalinges, Obvices, Consequences*. Liliones scat Foreman.
- Lewis, W. Carol and Stuart C. Gillman. (2005). *The Ethic Challenge in Public Service: Problem Solving Guide Second Edition*. San Francisco: Josey Bass A Willey Imprint.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mohammad. (2003). Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1).
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafrudin, Ateng. (2004). *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*. Bandung: Jurnal Pro Justisia, Universitas Katolik Parahyangan, Edisi IV.