

KOTA BLITAR



# **KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SKRK**

**DINAS PEKERJAAN UMUM  
DAN PENATAAN RUANG**

**TAHUN 2021**



## **KATA PENGANTAR**

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan akhir kajian tingkat kepuasan pelayanan SKRK Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar tahun 2021 dapat diselesaikan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan Akhir ini terselesaikan.

**Blitar 15 Desember 2021**

Penyusun

## DAFTAR ISI

Cover dalam .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3
E. Sasaran dan Lingkup Kegiatan.....	3

### **BAB II KERANGKA TEORI**

A. Pengertian Pelayan Publik.....	5
B. Kepuasan Pelanggan .....	5
C. Pengertian IKM.....	5
D. UU RI NO 25 TAHUN 2009 .....	5
E. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
F. Kerangka Pikir .....	11

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	12
B. Populasi dan sampel .....	12
C. Jenis Teknik Sampling .....	16
D. Penetapan Sampel .....	19
E. Instrumen penelitian .....	20
F. Teknik Pengumpulan data .....	25
G. Teknik Analisis Data .....	25
H. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	26

### **BAB IV PAPARAN HASIL SURVEI**

A. Profil Pemohon SKRK.....	28
B. Persepsi Pemohon SKRK terhadap Pelayanan .....	35

### **BAB V Interpretasi Hasil Survei**

A. Nilai Rata-rata per Unsur .....	42
B. Nilai Rata-rata Tertimbang .....	47
C. Nilai IKM Unsur .....	48
D. Nilai IKM.....	49

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... \	
A. Kesimpulan .....	50
B. Rekomendasi .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
Lampiran .....	52
Foto Kegiatan Survei.....	55

\

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	10
--------------------------------	----

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. Sampel Morgan dan Krejcie .....	13
Table 3.2. Jumlah Populasi dan Sample Pemohon IMB Dinas PU-PR 2019 .....	18
Table 3.3. Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	20
Tabel 3.4. Nilai Persepsi-Interval IKM-intterval Konversi IKM .....	25

**LAMPIRAN**

-Kuesioner .....	48
------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia dilahirkan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Lahirnya otonomi daerah telah membuat perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka. Untuk melaksanakan pelayanan publik di Indonesia telah dipedomani oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya, pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan, bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Mental birokrasi yang sering menyalahgunakan kekuasaan dan kewenangan, nepotisme yang merajalela diberbagai unit pelayanan publik menambah semakin buramnya gambaran pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Banyak faktor yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan birokrasi di daerah masih rendah. Disamping karena faktor-faktor struktural dan kultural para pelaku birokrasi, salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan adalah seringkali tidak adanya standar operasional prosedur yang dibuat untuk masing-masing unit pelayanan yang sesuai dengan harapan para penerima layanan. Ketiadaan standar operasional prosedur yang sesuai dengan harapan masyarakat disebabkan karena tiap-tiap unit pelayanan tidak memiliki informasi yang lengkap tentang harapan, keinginan dan kepuasan para pelanggan yang dilayaninya. Keadaan ini menyebabkan unit-unit pelayanan masyarakat bekerja atas dasar ketentuan-ketentuan dan kebiasaan yang selama ini berlaku, tanpa adanya proses evaluasi maupun perbaikan-perbaikan yang mendasar.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada sebagian pengguna jasa layanan tersebut diperlukan perubahan perilaku dan sikap para birokrat dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Paradigma yang harus diterapkan adalah bahwa birokrasi bukan lagi sebagai pihak yang dilayani oleh masyarakat, melainkan rakyat yang harus dilayani sebaik mungkin oleh birokrasi.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar melakukan Kajian Tingkat Kepuasan pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) tahun 2021

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam survei ini adalah: Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Blitar diukur berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor : 14 tahun 2017

tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

#### C. Tujuan Survei

Untuk mendiskripsikan Tingkat Kepuasan Pelayanan pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar, diukur berdasarkan Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,

#### D. Kegunaan Survei

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
2. Mengetahui kelemahan / kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

#### E. Sasaran dan Ruang Lingkup

Sasaran dari Penyusunan Kajian Tingkat Kepuasan Pelayanan (SKRK) ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit

penyelenggara pelayanan publik, sedangkan ruang lingkup survei ini adalah masyarakat pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) di wilayah Kota Blitar tahun 2021

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### B. Kepuasan Pengguna Layanan

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

#### C. Pengertian IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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.

## **D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan**

### **Publik**

#### **1. Kewajiban Penyelenggara Negara**

Sesuai dengan Pasal 15 penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;  
dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kewajiban Masyarakat

Sesuai dengan pasal Pasal 19, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 3. Standar Pelayanan

a. Sesuai dengan pasal 20, Penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

b. Sesuai pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/ tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

#### 4. Maklumat Pelayanan ( pasal 22)

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- b. Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kebijakan otonomi daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (rakyat). Kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, berpeluang terjadi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sehingga di antara mereka bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Karenanya, berpeluang besar kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dengan apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Masalahnya adalah bagaimana pola pelayanan publik yang harus dibangun oleh penyedia layanan agar bisa memberi kepuasan pihak yang dilayani pada era otonomi daerah. Untuk menemukan pola pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pada era otonomi daerah, dapat belajar dari filosofi dan esensi kebijakan otonomi daerah seperti apa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).

Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan

publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini 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 /Retribusi

Biaya/Tarif/Retribusi 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. 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).

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana hubungan antara harapan, kenyataan (masalah), dan langkah penyelesaian masalah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1.Kerangka Pikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Blitar, yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* dan data kualitatif atau *soft data* yang diambil dari komentar dan saran pengguna layanan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif (*mixed approach*) dengan menerapkan metode survei.

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dan lain-lain. Populasi dalam survei ini adalah pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) ke Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang tahun 2021

##### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

### 3. Ukuran Sampel

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100. Roscoe (1975) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel :

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
- b. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
- c. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
- d. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Besaran atau ukuran sampel ini sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Beberapa rumus untuk menentukan jumlah sampel antara lain :

1) **Rumus Slovin** (dalam Riduwan, 2005:65)

$$n = N / (N(d)^2 + 1)$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 125 / (125 (0,05)^2 + 1) = 95,23, \text{ dibulatkan } 95$$

2) **Formula Jacob Cohen** (dalam Suharsimi Arikunto, 2010:179)

$$N = L / F^2 + u + 1$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel

F<sup>2</sup> = Effect Size

u = Banyaknya ubahan yang terkait dalam penelitian

L = Fungsi Power dari u, diperoleh dari tabel

Power (p) = 0.95 dan Effect size (f<sup>2</sup>) = 0.1

Harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan u = 5 adalah 19.76

maka dengan formula tsb diperoleh ukuran sampel

$$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6, \text{ dibulatkan } 203$$

3) Menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

**Tabel 3.1**  
**Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampe l (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

Sumber: Permen PAN no 14 Tahun 2017

#### 4) Menggunakan prosentase

Arikunto.(2006: 112) menyatakan bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian

populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat menggunakan sampel. Menurutnya sampel diambil antara 10 % - 15 % hingga 20 % - 25 % atau bahkan boleh lebih dari 25 % dari jumlah populasi yang ada.

### C. Jenis Teknik Sampling

#### 1. Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

##### a. Teknik Undian

Dalam teknik ini peneliti harus membuat daftar populasi, membuat gulungan kertas yang didalamnya ada nomer dari seluruh anggota populasi kemudian memilih secara acak sejumlah gulungan kertas tersebut. Gulungan kertas yang terpilih tersebut adalah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian.

##### b. Teknik sampling secara sistematis (*systematic sampling*)

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada setiap jarak interval tertentu.

Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias

**c. Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat (Stratified Sampling)**

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dan lain-lain. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

**d. Teknik sampling secara kluster (cluster sampling)**

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin wilayahnya luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

## **2. Non Probability Random Sampling**

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk

menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

**a. Purposive sampling** atau **judgmental sampling**

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

**b. Snow-ball sampling (penarikan sample secara bola salju)**

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu kesatuan unit yang banyak. Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju

**c. Quota sampling (penarikan sample secara jatah).**

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan

sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quatum, maka jatah atau quatum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quatum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

**d. *Accidental sampling* atau *convenience sampling***

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan

**D. Penetapan Sampel**

Karena populasi Pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar tidak hanya dari warga masyarakat kota Blitar, melainkan ada yang dari luar kota, misalnya: Malang, Bojonegoro, Ponoroga dll. Oleh karenanya penelitian ini menggunakan teknik gabungan antara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Untuk *purposive sampling* peneliti hanya memberikan kuesioner dan melakukan wawancara dengan pemohon SKRK yang terjangkau atau yang ber alamat di kota dan kabupaten Blitar sedangkan dengan *accidental sampling* para enumerator akan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara dengan pemohon SKRK yang dapat ditemui, mengingat ketika enumerator datang di rumah para pemohon beberapa dari mereka ada yang pergi dan ada yang rumahnya tertutup dan ada juga yang enggan di datangi para enumerator. Sehingga dalam survey ini, dari 89 pemohon yang tercatat, terdapat 16 pemohon berasal dari luar kota Blitar dan Kab. Blitar, 3 pemohon tidak mendapat

rekomendasi, 70 pemohon dari kota dan kab. Blitar dan hanya terdapat 62 atau 72,09% pemohon yang dapat ditemui dan dilakukan wawancara oleh para enumerator. Berikut tabel sebaran Pemohon SKRK.

**Tabel 3.2**  
**Sebaran Populasi dan Sampel**

No	Jenis Sebaran	Jumlah
1	Jumlah permohonan	94
2	Jumlah pemohon	89
3	Jumlah pemohon luar kota dan kab Blitar	16
4	Jumlah Pemohon yang Tidak mendapat Rekomendasi	3
5	Jumlah Pemohon sebagai Responden	70
6	Jumlah Responden yang dapat ditemui	62

Sumber: hasil perhitungan Peneliti

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

##### **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 /Retribusi**

Biaya/Tarif/retribusi 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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana 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).

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

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

Dari 9 ruang lingkup tersebut disusunlah kuesioner sebagai berikut:

**Table 3.3**  
**Daftar Pertanyaan Kuesioner**

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai	1 2

	untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dengan proposal yang telah saudara ajukan?	c. Sesuai d. Sangat sesuai	3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu yang diberikan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan (SKRK) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan tentang bagaimana mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas peninjau lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang span dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana ( <i>Rencana Detail Tata Ruang Bagian Wilayah Perkotaan dan Peraturan Zonasi Kota Blitar</i> ) terkat pelayanan (SKRK)	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pemohon SKRK	a. Tidak ada penanganan b. Ada tapi bagian	1 2

		penangan tidak berfungsi dengan baik	3
		c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal	4
		d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	
Komentar dan Saran: .....			

### Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur

pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Instrument yang berupa kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang berbentuk skala linkert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran dan komentar tersebut di susun berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu kuasioner tersebut diasumsikan *valid* dan *reliable*. Oleh karenanya data yang diperoleh di asumsikan *valid* dan *reliable*.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah memberikan kuesioner dengan wawancara tatap muka, yang dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

a. Pelaksana survey (surveyor/enumerator)

Pelaksana survey adalah para enuumerator yang telah mendapat pelatihan tentang teknik survey.

b. Dengan membawa surat tugas yang dikeluarkan oleh CV Kilat Ganesha Kota Blitar, para surveyor terjun ke lapangan untuk mencari data dengan cara memberikan kuesioner dan melakukan wawancara kepada para pengguna layanan (pemohon SKRK)

c. Setelah seluruh data terkumpul-sejumlah 62 set kuesioner, data tersebut kemudian analisis.

#### **G. Teknik Analisa Data**

Data yang telah terkumpul di analisis dengan teknik sbb:

Untuk data yang berbentuk *numeric* yang ditarik dari kuesioner yang berbentuk skala linkert, di analisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang berbentuk *table frequency*, dan diagram lingkaran yang diukur dengan persentase, sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat kita lakukan langkah sebagai berikut:

1. Menghitung Jumlah Nilai per- unsur

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

2. Menghitung nilai rata-rata per unsur dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3. Menghitung *bobot nilai rata-rata tertimbang*, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

4. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{NRR per unsur x Bobot nilai rata – rata tertimbang (0,111)}$$

5. Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

Untuk mendapat hasil analisa yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window.

**Tabel 3.4**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 no 14 Tahun 2017

#### H. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- b. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu C** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu B** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

- d. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu A** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk .

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari komentar dan saran responden, di kumpulkan dan di reduksi untuk membuang data data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian dan data hasil reduksi di tampilkan sebagai data hasil penelitian.

## BAB IV PAPARAN HASIL SURVEI

### A. Profil Pemohon SKRK

Dalam profil pemohon Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) akan disampaikan nama responden, Jenis kelamin Responden, desa atau kelurahan tempat tinggal responden, kecamatan tempat tinggal responden, kota atau kabupaten tempat tinggal responden, Umur responden, jenis pekerjaan dan Pendidikan yang ditamatkan dan semuanya disajikan dalam bentuk tabel. Tabel tersebut terdiri dari 5 kolom, dimana kolom 1 nama responden, kolom 2 *Frequency* kolom 3 *Percent*, kolom 4 *Valid percent*, dan kolom 5 *Cumulative Percent*.

*Frequency* artinya menunjukkan jumlah responden dengan nama yang sama, contoh nama A. Rachman Tjandra , *Frequency* 1, ini berarti jumlah responden yang bernama A. Rachman Tjandra adalah 1; *Percent* maksudnya adalah *frequency* berjumlah 1 dari nama A. Rachman Tjandra sebesar 1,6% dari seluruh jumlah respondent yaitu 62 orang; *Valid percent* artinya adalah 1,6% itu benar benar valid (sahih/tepat) sebesar 1,6%; *Cumulative percent* adalah jumlah seluruh percent yang diawali dari responden no 1, karena A. Rachman Tjandra adalah no.1, jadi *cumulative percent* A. Rachman Tjandra berada pada posisi 1,6%, sedangkan Abdul Rahman adalah responden no.2, jadi *cumulative percentnya* adalah 1,6% posisi A. Rachman Tjandra ditambah Abdul Rahman sendiri yang juga memilik 1,6%, sehingga posisi Abdul Rahman pada *cumulative Percent* adalah  $1,6 + 1,6 = 3,2\%$  demikian dan seterusnya..

**Tabel 4.1**  
**Nama Responden**

Nama Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
A. Rachman Tjandra	1	1.6	1.6	1.6
Abdul Rahman	1	1.6	1.6	3.2
Adenanta Nur Riskia	1	1.6	1.6	4.8
Afa Al-Azza	1	1.6	1.6	6.5
Agus Sugiarto	1	1.6	1.6	8.1
Agus Tantyono	1	1.6	1.6	9.7
Ahmad Eko Sugianto	1	1.6	1.6	11.3
Anas Ritaudy	1	1.6	1.6	12.9
Ari Widiatmoko	1	1.6	1.6	14.5
Arik Setiawan	1	1.6	1.6	16.1
Atong Siswanto	1	1.6	1.6	17.7
Budi Prasetyo	1	1.6	1.6	19.4
Budi Santoso	1	1.6	1.6	21.0
Candrana Sunarko	1	1.6	1.6	22.6
Danung Setiawan	1	1.6	1.6	24.2
Deny Tri	1	1.6	1.6	25.8
Dewi Musidah	1	1.6	1.6	27.4
Ema Santi	1	1.6	1.6	29.0
Emy Suwarni	1	1.6	1.6	30.6
Endri Rifan	1	1.6	1.6	32.3
Eva Karisma Dewi	1	1.6	1.6	33.9
Hari Suyadi	1	1.6	1.6	35.5
Herlin Yuniati	1	1.6	1.6	37.1
Ir. Muhammad Ernawan	1	1.6	1.6	38.7

Irfaul Endri	1	1.6	1.6	40.3
Ivan Ario Bramasto	1	1.6	1.6	41.9
Jito	1	1.6	1.6	43.5
Lucia Wiwik	1	1.6	1.6	45.2
M. Andika	1	1.6	1.6	46.8
M. Heru Wahyudiono	1	1.6	1.6	48.4
Martin Hasonangan Panjaitan	1	1.6	1.6	50.0
Moch. Reza Raditya	1	1.6	1.6	51.6
Mujito S.Ag	1	1.6	1.6	53.2
Niswati Anifah	1	1.6	1.6	54.8
Novyananda Salmas F	1	1.6	1.6	56.5
Prasetya	1	1.6	1.6	58.1
Prayuda Inghardi	1	1.6	1.6	59.7
Prima Isnaeni , M.M.R	1	1.6	1.6	61.3
Riche Susanto	1	1.6	1.6	62.9
Riska Nindia Sari	1	1.6	1.6	64.5
Riyan SE	1	1.6	1.6	66.1
Rofik Herman Zahrony	1	1.6	1.6	67.7
Rudy Hermawan	1	1.6	1.6	69.4
Septiana Dwi Rahayu	1	1.6	1.6	71.0
Siti Azizah	1	1.6	1.6	72.6
Siti Fatimah	1	1.6	1.6	74.2
Siti Muchayah	1	1.6	1.6	75.8
Solikin	1	1.6	1.6	77.4
Stefani Sindy	1	1.6	1.6	79.0
Sugeng Santoso	1	1.6	1.6	80.6
Sugiarto Wijaya	1	1.6	1.6	82.3
Suryanti	1	1.6	1.6	83.9

Suwarno	1	1.6	1.6	85.5
Syaikhul Munib	1	1.6	1.6	87.1
Syaikul Munib	1	1.6	1.6	88.7
Wendy Kristanto Putra	1	1.6	1.6	90.3
Wiyono Gunawan	1	1.6	1.6	91.9
Yanti	1	1.6	1.6	93.5
Yohan Ciputra	1	1.6	1.6	95.2
Yuanita Hartuti	1	1.6	1.6	96.8
Yuli Prasetyowati	1	1.6	1.6	98.4
Yuris Permana Yoga, ST,MM	1	1.6	1.6	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	42	67.7	67.7	67.7
Perempuan	20	32.3	32.3	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.3**  
**Desa Atau Kelurahan**

Desa atau Kelurahan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bendo	2	3.2	3.2	3.2
Bendogerit	4	6.5	6.5	9.7
Blitar	1	1.6	1.6	11.3

Gedog	1	1.6	1.6	12.9
Kademangan	1	1.6	1.6	14.5
Kalipucung	2	3.2	3.2	17.7
Karang Sari	4	6.5	6.5	24.2
Karangtengah	1	1.6	1.6	25.8
Kauman	2	3.2	3.2	29.0
Kepanjenkidul	7	11.3	11.3	40.3
Kepanjenlor	1	1.6	1.6	41.9
Klampok	2	3.2	3.2	45.2
Kuman	1	1.6	1.6	46.8
Ngadirejo	1	1.6	1.6	48.4
Pakunden	4	6.5	6.5	54.8
Papungan	1	1.6	1.6	56.5
Plosoarang	1	1.6	1.6	58.1
Plosokerep	1	1.6	1.6	59.7
Rembang	1	1.6	1.6	61.3
Sananwetan	4	6.5	6.5	67.7
Sukorejo	5	8.1	8.1	75.8
Sutojayan	1	1.6	1.6	77.4
Talun	2	3.2	3.2	80.6
Tanggung	3	4.8	4.8	85.5
Tanjungsari	5	8.1	8.1	93.5
Tlumpu	4	6.5	6.5	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.4**  
**Kecamatan**

Kecamatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kademangan	1	1.6	1.6	1.6
Kanigoro	1	1.6	1.6	3.2
Kepanjenkidul	17	27.4	27.4	30.6
Sanankulon	3	4.8	4.8	35.5
Sananwetan	14	22.6	22.6	58.1
Sukorejo	23	37.1	37.1	95.2
Sutojayan	1	1.6	1.6	96.8
Talun	2	3.2	3.2	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.5**  
**Kabupaten/Kota**

Kabupaten/Kota	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kota Blitar	55	88.7	88.7	88.7
Kab. Blitar	7	11.3	11.3	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.6**  
**Usia Responden**

Usia Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23	1	1.6	1.6	1.6
24	1	1.6	1.6	3.2

25	1	1.6	1.6	4.8
29	1	1.6	1.6	6.5
30	1	1.6	1.6	8.1
32	3	4.8	4.8	12.9
33	1	1.6	1.6	14.5
37	1	1.6	1.6	16.1
38	1	1.6	1.6	17.7
39	1	1.6	1.6	19.4
42	2	3.2	3.2	22.6
43	3	4.8	4.8	27.4
44	2	3.2	3.2	30.6
45	4	6.5	6.5	37.1
46	6	9.7	9.7	46.8
47	5	8.1	8.1	54.8
48	7	11.3	11.3	66.1
49	3	4.8	4.8	71.0
50	3	4.8	4.8	75.8
52	3	4.8	4.8	80.6
53	1	1.6	1.6	82.3
54	1	1.6	1.6	83.9
55	3	4.8	4.8	88.7
58	3	4.8	4.8	93.5
59	1	1.6	1.6	95.2
60	1	1.6	1.6	96.8
61	1	1.6	1.6	98.4
64	1	1.6	1.6	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.7**  
**Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	7	11.3	11.3	11.3
Pensiunan	2	3.2	3.2	14.5
Swasta	38	61.3	61.3	75.8
Pelajar / Mahasiswa	1	1.6	1.6	77.4
Lain- lain	14	22.6	22.6	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.8**  
**Pendidikan Yang Ditamatkan**

Pendidikan Yang Ditamatkan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTP/Sederajat	2	3.2	3.2	3.2
SMU/Sederajat	8	12.9	12.9	16.1
Diploma 3	7	11.3	11.3	27.4
Sarjana S1	39	62.9	62.9	90.3
Sarjana (S2)	6	9.7	9.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

## **B. Persepsi Pemohon SKRK Terhadap Layanan Dinas PUPR**

Untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan

semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk, untuk lebih jelasnya lihat tabel 4.9 sampai dengan tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4.9**

**Kesesuaian Persyaratan Untuk Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dengan Proposal yang Telah Saudara Ajukan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	40	64.5	64.5	64.5
Sangat Sesuai	22	35.5	35.5	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.10**

**Kemudahan Prosedur Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	36	58.1	58.1	58.1
Sangat Mudah	26	41.9	41.9	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.11**

**Kecepatan Waktu yang Diberikan untuk Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cepat	25	40.3	40.3	40.3

Sangat Tepat	37	59.7	59.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.12**

**Kewajaran Biaya/Tarif /Retribusi Dalam Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Gratis	62	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.13**

**Kesesuaian Produk Pelayanan (SKRK) Antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	22	35.5	35.5	35.5
Sangat Sesuai	40	64.5	64.5	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.14**

**Kemampuan/ Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Penjelsan Tentang Bagaimana Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kompeten	28	45.2	45.2	45.2
Sangat kompeten	34	54.8	54.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.15**  
**Perilaku Petugas Peninjau Lapangan Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sopan dan Ramah	57	91.9	91.9	91.9
Sangat sopan dan ramah	5	8.1	8.1	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.16**  
**Kualitas Sarana Prasarana (*Rencana Detail Tata Ruang Bagian Wilayah Perkotaan Dan Peraturan Zonasi Kota Blitar*) Terkat Pelayanan (SKRK)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	38	61.3	61.3	61.3
Sangat Baik	24	38.7	38.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.17**  
**Penanganan Pengaduan Pemohon SKRK**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal	51	82.3	82.3	82.3
Bagian penanganan berfungsi dengan baik	11	17.7	17.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**Tabel 4.18**  
**Komentar Dan Saran**

Komentar Dan Saran	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bagus dan cepat	1	1.6	1.6	1.6
Baik dan Cepat	1	1.6	1.6	3.2
Baik dan Sopan	1	1.6	1.6	4.8
Baik sekali	3	4.8	4.8	9.7
Baik untuk pelayanannya	1	1.6	1.6	11.3
Cepat	1	1.6	1.6	12.9
Cepat Pelayanannya	1	1.6	1.6	14.5
Cepat sekali Prosesnya	2	3.2	3.2	17.7
Cukup Puas dengan Pelayanannya	1	1.6	1.6	19.4
Ditingkatkan lagi	1	1.6	1.6	21.0
Kompeten sekali	1	1.6	1.6	22.6
Kurangnya penyebaran informasi tentang cara mendapatkan KRK menjadi kesulitan	1	1.6	1.6	24.2
Pelayanan Baik	1	1.6	1.6	25.8
Pelayanan cepat	1	1.6	1.6	27.4
Pelayanan cepat petugas tanggap	1	1.6	1.6	29.0
Pelayanan cukup baik	1	1.6	1.6	30.6
Pelayanan sangat baik	1	1.6	1.6	32.3
Pelayanan sudah sangat baik	1	1.6	1.6	33.9
Pelayanannya baik	2	3.2	3.2	37.1
Pelayanannya baik dan cepat	1	1.6	1.6	38.7
Pelayanannya cepat	1	1.6	1.6	40.3
Pelayanannya cepat dan baik	1	1.6	1.6	41.9

Pelayanannya cepat karena sepi	1	1.6	1.6	43.5
Pelayanannya sudah bagus & ramah	1	1.6	1.6	45.2
Pelayanannya sudah baik	1	1.6	1.6	46.8
Pelayanannya baik	1	1.6	1.6	48.4
Pelayanannya ramah dan sopan	1	1.6	1.6	50.0
Pelayanannya sangat baik	1	1.6	1.6	51.6
Pelayanannya sangat kompeten	1	1.6	1.6	53.2
Pelayanannya sudah bagus	1	1.6	1.6	54.8
Pelayanannya sudah memadai	1	1.6	1.6	56.5
Pelayanannya sudah menerapkan 5M	1	1.6	1.6	58.1
Petugasnya ramah dan tanggap	1	1.6	1.6	59.7
Petugasnya sangat Kompeten	1	1.6	1.6	61.3
Petugasnya sopan dan Ramah	1	1.6	1.6	62.9
Pokok pelayanan Best	1	1.6	1.6	64.5
Prosedur pada konsumen sangat baik	1	1.6	1.6	66.1
Prosedur pelayanannya kepada customer sangat baik dan ramah	1	1.6	1.6	67.7
Prosesnya sungguh cepat	1	1.6	1.6	69.4
Sangat cepat	3	4.8	4.8	74.2
Sangat dilayani dengan baik dan sopan	1	1.6	1.6	75.8
Sangat memuaskan dan cepat	1	1.6	1.6	77.4
Semuanya baik	1	1.6	1.6	79.0
Semuanya sudah sesuai dan baik	1	1.6	1.6	80.6
Sopan dan Baik	1	1.6	1.6	82.3
Sudah Baik	1	1.6	1.6	83.9
Sudah baik semoga bisa di tingkatkan lagi	1	1.6	1.6	85.5

Sudah ramah	1	1.6	1.6	87.1
Sudah sangat baik	3	4.8	4.8	91.9
Sudah sangat terbantu dengan proses dan tahapan yang mudah	1	1.6	1.6	93.5
Tahapan yang mudah dan cepat	1	1.6	1.6	95.2
Tetap dipertahankan	1	1.6	1.6	96.8
Tingkatkan terus	1	1.6	1.6	98.4
Untuk waktu pengerjaan hingga jadi diharapkan lebih cepat lagi	1	1.6	1.6	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei IKM Dinas PU PR tahun 2021

**BAB V**  
**INTERPRETASI HASIL SURVEI**

Untuk menghitung nilai IKM layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)

Dinas PU PR Kota Blitar dilakukan langkah langkah sebagai berikut:

**A. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur**

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas tentang Nilai Rata Rata (NRR) per unsur dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 5.1**  
**Nilai Unsur Kesesuaian Persyaratan Untuk Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dengan Proposal Yang Diajukan Pemohon**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	40	120
	Sangat Sesuai	4	22	88
			62	208

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table 5.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{208}{62} = 3,355$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan surat keterangan rencana kota (skrk) dengan proposal yang diajukan pemohon adalah 3,355

**Table 5.2**  
**Nilai Unsur Kemudahan Prosedur Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0
	Kurang Mudah	2	0	0
	Mudah	3	36	108
	Sangat Mudah	4	26	104
			62	212

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{212}{62} = 3,419$$

Hasil perhitungan NRR unsur kemudahan prosedur mendapatkan surat keterangan rencana kota (SKRK) adalah 3,419

**Table 5.3**  
**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kecepatan Waktu Yang Diberikan Untuk Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	0	0
	Cepat	3	25	75
	Sangat Cepat	4	37	148
			62	223

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{223}{62} = 3,597$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kecepatan waktu yang diberikan untuk mendapatkan surat keterangan rencana kota (SKRK) adalah 3,597

**Table 5.4**  
**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Untuk B Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Sangat Mahal	1	0	0
	Cukup Mahal	2	0	0
	Murah	3	0	0
	Gratis	4	62	248
			62	248

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{248}{62} = 4$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang untuk b mendapatkan surat keterangan rencana kota (SKRK), adalah 4

**Table 5.5**  
**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan (SKRK) Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	22	66

	Sangat Sesuai	4	40	160
			62	226

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{226}{62} = 3,645$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kesesuaian produk pelayanan (SKRK) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,645

**Table 5.6**

**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemampuan/ Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Penjelsan Tentang Bagaimana Mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	0	0
	Kompeten	3	28	84
	Sangat Kompeten	4	34	136
			62	220

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{220}{62} = 3,548$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan penjelsan tentang bagaimana mendapatkan surat keterangan rencana kota (SKRK) adalah 3,548

**Table 5.7**  
**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Perilaku Petugas Peninjau Lapangan**  
**Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan**

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	0	0
	Ramah	3	57	171
	Sangat Ramah	4	5	20
			62	191

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{191}{62} = \mathbf{3,081}$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang perilaku petugas peninjau lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,081

**Table 5.8**  
**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kualitas Sarana Prasarana (*Rencana Detail Tata Ruang Bagian Wilayah Perkotaan Dan Peraturan Zonasi Kota Blitar*)**  
**Terkat Pelayanan (SKRK)**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	0	0
	Baik	3	38	114
	Sangat Baik	4	24	96
			62	<b>210</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{210}{62} = 3,387$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kualitas sarana prasarana (*rencana detail tata ruang bagian wilayah perkotaan dan peraturan zonasi kota blitar*) terkait pelayanan (SKRK) adalah 3,387

**Table 5.9**

**Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Penanganan Pengaduan Pemohon SKRK**

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	0	0
	Berfungsi Dng Baik	3	51	153
	Cepat Ditangani	4	11	44
			62	197

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{197}{62} = 3,177$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang penanganan pengaduan pemohon SKRK adalah 3,177

**B. Nilai Rata-Rata Tertimbang**

Untuk menghitung nilai rata rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut:

NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

**Table 5.10**

**Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang**

Unsur Layanan	(NRR) Unsur	Bobot (NRR) Tertimbang	Nilai Tertimbang
UL 1	3,355	0,111	0,373

UL 2	3,419	0,111	0,380
UL 3	3,597	0,111	0,400
UL 4	4,000	0,111	0,444
UL 5	3,645	0,111	0,405
UL 6	3,548	0,111	0,394
UL 7	3,081	0,111	0,342
UL 8	3,387	0,111	0,376
UL 9	3,177	0,111	0,353
			3,468

Jumlah Nilai Rata-Rata ( $\Sigma$  NRR) tertimbang

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

### C. NILAI IKM Tiap Unsur

Untuk menghitung nilai IKM unsur digunakan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM Unsur = Nilai rata rata Unsur x 25

Contoh:

Untuk IKM unsur 1= 3,355x 25 = 83,871

**Table 5.11**  
**Nilai IKM Tiap Unsur Layanan**

UNSUR LAYANAN		IKM Tiap Unsur	Ranking IKM Unsur
1	Kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dengan proposal yang dibuat Pemohon	83,871	7
2	kemudahan prosedur mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	85,484	5
3	kecepatan waktu yang diberikan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	89,919	3
4	Kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	100,000	1
5	Kesesuaian produk pelayanan (SKRK) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	91,129	2
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan tentang bagaimana mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	88,710	4

UNSUR LAYANAN		IKM Tiap Unsur	Ranking IKM Unsur
7	Perilaku petugas peninjau lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan	77,016	9
8	Sarana prasarana ( <i>Rencana Detail Tata Ruang Bagian Wilayah Perkotaan dan Peraturan Zonasi Kota Blitar</i> ) terkait pelayanan (SKRK)	84,677	6
9	Penanganan pengaduan pemohon SKRK	79,435	8

Sumber: Hasil perhitungan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan surat keterangan rencana kota (SKRK) mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM unsur (100), sedangkan nilai IKM unsur terendah adalah Perilaku petugas peninjau lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan dengan nilai IKM unsur (77,016)

#### D. Nilai IKM

Untuk menghitung nilai konversi IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,468 \times 25 = 86,694$$

Jadi nilai IKM Layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dinas PU PR Kota Blitar Tahun 2021 adalah 86,694

#### E. Kesimpulan

Nilai konversi IKM sebesar 86,694 berada diantara nilai 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Dinas PU PR Kota Blitar Tahun 2021 adalah BAIK (B)

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pemohon layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dinas PUPR Kota Blitar seperti yang dijelaskan di BAB V sebesar 86,694 berada diantara nilai 76,61 – 88,30, dengan demikian kinerja Dinas PU-PR Kota Blitar tahun 2021 adalah BAIK, ini bisa dikatakan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan mutu BAIK atau PUAS tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya, mengingat masih ada unsur layanan yang nilainya terendah, yaitu: 1) Penanganan pengaduan pemohon SKRK dengan nilai Unsur 79,435 dan 2) Perilaku petugas peninjau lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan dengan nilai Unsur 77,016

#### **B. Rekomendasi**

1. Meningkatkan manajemen penanganan keluhan (kotak saran, nomer telepon khusus menerima keluhan, masukan)
2. Diadakan pelatihan Etika Pelayanan untuk meningkatkan (3S)

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dinas PUPR Kota Blitar. Data Pemohon IMB tahun 2019
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company,
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



	yang telah saudara ajukan?			
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu yang diberikan untuk mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagaimana pendapat sdr tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan (SKRK) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan penjelsan tentang bagaimana mendapatkan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas peninjaua lapangan terkait dengan kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang span dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana ( <i>Rencana Detail Tata Ruang Bagian Wilayah Perkotaan dan Peraturan Zonasi Kota Blitar</i> ) terkait pelayanan (SKRK)	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pemohon SKRK	a. Tidak ada penanganan b. Ada tapi bagian penangan tidak berfungsi dengan baik c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	1 2 3 4	
<p><b>Komentar dan Saran</b>                  Tulis Komentar dan Saran Tentang Pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di ruang kosong dibawah ini:</p> <p>.....</p>				

**Blitar.....**

**Surveyor**

**Responden**

( )

( )

FOTO KEGIATAN SURVEI-IKM-PEMOHON SKRK  
DINAS PU-PR KOTA BLITAR TAHUN 2021

---



