

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

## **KELURAHAN SILAING BAWAH KECAMATAN PADANG PANJANG BARAT KOTA PADANG PANJANG**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si  
Kusdarini, S.IP.,M.PA

(Ketua)  
(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
(LPPM) Universitas Andalas,  
2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang ini bisa diselesaikan sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Walikota dan Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Universitas Andalas sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Lurah Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang dan seluruh stafnya yang memberikan informasi pelayanan penunjang survey ini agar berjalan lancar.
- Seluruh masyarakat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arrahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya. Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Mengetahui,

Ketua LPPM Universitas Andalas,

Ketua Tim Peneliti,



Dr. Ir. Ing. Uyung Gatot S. Dinata, MT  
NIP. 19660709199203 1 003

Dr. Ria Ariany, M.Si  
NIP. 19730213200812 2 001

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar .....	v
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Luaran Kegiatan.....	6
1.2.1. Maksud Kegiatan .....	6
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	6
1.2.3. Sasaran Kegiatan .....	6
1.2.4. Luaran Kegiatan .....	6
1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan .....	7
1.3.1. Manfaat Kegiatan.....	7
1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan .....	7
Bab 2 Metode Penelitian .....	8
2.1. Pemilihan Lokus Penelitian .....	8
2.2. Jenis dan sumber data .....	8
2.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data .....	8
2.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	9
2.5. Teknik Analisis Data .....	10
Bab 3 Profil Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang. dan Profil Responden .....	12
3.1. Profil Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	12
3.1.1. Visi dan Misi Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	12
3.1.2. Gambaran Umum Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	12
3.1.3. Pemerintah Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	13
3.1.4. Inovasi Masyarakat .....	13
3.2. Profil Responden .....	14
3.2.1. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	14
3.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
3.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	16
3.2.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama .....	17

Bab 4 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	20
4.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	20
4.2. Kesimpulan .....	23
4.3. Rekomendasi .....	24
Daftar Pustaka .....	25
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penduduk di Kelurahan Silaing Bawah .....	13
Tabel 3.2.1 Kelompok Rentang Usia .....	14
Tabel 3.2.2. Kelompok Jenis Kelamin .....	15
Tabel 3.2.3 Kelompok Pendidikan Terakhir .....	16
Tabel 3.2.4 Kelompok Jenis Pekerjaan Utama .....	18
Tabel 4.1.1 Standar Penilaian .....	20
Tabel 4.1.2 Nilai SKM dan Kinerja 17 Unsur Pelayanan Di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	21
Tabel 4.1.3 Tabel Perhitungan Nilai SKM Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2.1. Kelompok Rentang Usia .....	15
Gambar 3.2.2. Kelompok Jenis Kelamin .....	16
Gambar 3.2.3. Kelompok Pendidikan Terakhir .....	17
Gambar 3.2.4. Kelompok Jenis Pekerjaan Utama .....	19

# Bab 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1. LATAR BELAKANG

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan inipun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Kemudian dikatakan Patricia Patton (1998) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati, terdapat tiga paradigma pengikat yang sebaiknya dipahami oleh aparatur, yaitu:

1. Bagaimana memandang diri sendiri, aparatur harus menyadari bahwa harga diri bukan diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika menganggap dirinya tidak berharga hanya karena melihat apa yang dimilikinya maka hal ini akan memunculkan perilaku negatif.
2. Bagaimana memandang orang lain, aparatur harus mau membaur dan tahu apa kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini aparatur dituntut tidak diskriminasi menganggap konsumen sebagai manusia yang perlu dilayani serta profesional dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagaimana memandang pekerjaan, aparatur harus menganggap pekerjaannya sebagai hal yang penting, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya aparatur benar-benar merasa memiliki pekerjaan tersebut dan mengerjakannya dengan melibatkan perasaannya.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya



kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.

(3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.

(4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy, 2005)

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;
- 3) Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasan emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;
- 4) Kesejahteraan, meliputi : keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya

sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*" seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat.

Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'performa' profesionalitas pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep tersebut dapat terealisasi, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "*Voice*" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005: 40-41) yang merupakan suatu cara penyeimbang posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang padapelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, 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** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana**; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan tatacara 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.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Ke-17 unsur tersebut adalah:

- 1 Kesesuaian Persyaratan Yang Harus di Penuhi Dalam Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan
- 5 Kemahalan Harga Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan
- 6 Kesesuaian Produk Hasil Layanan Dengan Yang Ditetapkan
- 7 Kemampuan Petugas dalam Melayani
- 8 Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan Berlangsung
- 9 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Komunikasi Petugas Layanan
- 11 Kemudahan Mendapatkan Informasi Setiap Jenis Layanan Yang Ada
- 12 Keberadaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 13 Kelengkapan Sarana Pelayanan (komputer, printer, lemari dokumen, dll)
- 14 Kelengkapan Sarana Pendukung Pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll)

- 15 Kelengkapan Prasarana Pelayanan (Bangunan Kantor : Ruang tunggu, ruang layanan, dll)
- 16 Kelengkapan Prasarana Pendukung Pelayanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)
- 17 Kebersihan Lingkungan Layanan

Kebutuhan untuk melakukan survei tersebut adalah sebagai upaya pemerintah atas tuntutan masyarakat dan sebagai ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan. Penilaian masyarakat tersebut diharapkan menjadi langkah awal evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang, sehingga pemerintah dapat berbenah diri secara cepat dan tepat. Untuk itulah survei ini akan dilakukan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .

## **1.2. Tujuan, Sasaran, dan Keluaran Kegiatan**

### **1.2.1. Maksud Kegiatan**

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .

### **1.2.2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang

### **1.2.3. Sasaran Kegiatan**

Diketahuinya tingkat pencapaian kinerja pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .

1. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
2. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.2.4. Luaran Kegiatan**

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil SKM di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat

Kota Padang Panjang, yang didalamnya menjelaskan tentang perolehan nilai, analisis situasi pengguna layanan dan rekomendasi untuk setiap unit layanan.

### **1.3 Manfaat Dan Ruang Lingkup Kegiatan**

#### **1.3.1. Manfaat Kegiatan**

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pemerintah Kota Padang Panjang dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang.

#### **1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kota Padang Panjang terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan publik di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang yang akan diuraikan pada bab berikutnya. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

# **Bab 2**

## **METODE PENELITIAN**

---

### **2.1. Pemilihan Lokus Penelitian**

Sebagai lokus penelitian adalah Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang, sesuai dengan kesepakatan dengan Bagian Organisasi di Sekretariat Daerah Kota Padang Panjang, serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM bagi Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .

### **2.2 Jenis dan Sumber Data**

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerja Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam 17 pertanyaan.

### **2.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.**

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, sedangkan proses analisis hasil survey dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 3 bulan. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveyor kepada

responden yang sedang melakukan proses pelayanan publik pada unit-unit layanan yang sedang disurvei, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai data pelengkap profil unit layanan.

#### **2.4. Teknik Pengambilan Sample**

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling. Dalam Riduwan (2010:18) sampling kuota adalah teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (jatah) yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu peneliti. Caranya menetapkan jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah jatah (jatah yang diinginkan), maka jatah itulah yang didasarkan menjadi pengambilan sampel yang diperlukan. Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang sebesar 75 orang. Pertimbangan ini juga berkaitan dengan kondisi masa pandemic yang menyebabkan aktivitas kunjungan layanan berkurang dibandingkan kondisi normal.

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang mengakses pelayanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

*Teknik purposive sampling* dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Teknik utama yang digunakan adalah teknik aksidental sampling, sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan responden pengunjung yang dapat memberikan informasi lebih jauh terkait layanan yang dilakukan oleh Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang .yang disurvei.

## 2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Kep.Men.Pan & RB 14 tahun 2017.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

$$= 1/17$$

$$= 0,059$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.



Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang . Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$  (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$  (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$  (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) =  $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$  (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang.

## **Bab 3**

### **PROFIL KELURAHAN SILAING BAWAH KECAMATAN PADANG PANJANG BARAT KOTA PADANG PANJANG DAN PROFIL RESPONDEN**

---

#### **3.1. Profil Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang**

##### **3.1.1. Visi dan Misi**

**Visi Kelurahan Silaing Bawah adalah:**

**“Terwujudnya Pelayanan Yang Sederhana, Akuntabel, Transparansi, Berkeadilan Untuk Kesejahteraan Masyarakat”**

Sedangkan **MISI** Kelurahan Silaing Bawah adalah:

1. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang baik dan jelas.
2. Mewujudkan SDM Aparatur pelayanan yang profesional.
3. Mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
4. Mewujudkan sarana dan prasarana pelayanan yang representatif.
5. Mendorong peran aktif masyarakat dalam budaya pembangunan.

Moto Layanan adalah **PASTI (Profesional, Amanah, Senyum, Tepat, Ikhlas)**

##### **3.1.2. Gambaran Umum Kelurahan Silaing Bawah**

Kelurahan Silaing Bawah merupakan salah satu Kelurahan dari 8 Kelurahan yang ada di Kecamatan Padang Panjang Barat dengan jumlah penduduk 6.008 jiwa dan 1.627 KK dengan luas 261 Ha yang terbagi menjadi 22 RT dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Kampung Manggis
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Silaing Atas

Komposisi penduduk di wilayah Kelurahan Silaing Bawah berdasarkan jenis kelamin per Desember 2020 adalah sebagai berikut :

**TABEL 3.1**  
**Penduduk Kelurahan Silaing Bawah**

No.	INDIKATOR	Per Desember Tahun 2016
1.	Jumlah Penduduk	6.008 Jiwa
2.	Jumlah Laki-laki	3.026 Jiwa
3.	Jumlah Perempuan	2.982 Jiwa
4.	Jumlah Kepala Keluarga	1.627 KK

*Sumber : Kelurahan Silaing Bawah (data diolah)*

Kondisi geografis Kelurahan Silaing Bawah terletak pada ketinggian 761 meter diatas permukaan laut, dengan curah hujan rata-rata/tahun 1.836 mm/tahun. Suhu rata-rata 21<sup>0</sup> C. Tingkat kesuburan tanah di Kelurahan Silaing Bawah termasuk dalam kategori subur karena berasal dari abu vulkanis gunung merapi.

Jarak tempuh/orbisitas Kelurahan dari Pusat Pemerintahan Kota -1 KM dengan waktu tempuh 10 menit, untuk ke Pusat Kecamatan dengan jarak tempuh 1 KM dengan waktu tempuh 7 menit, untuk ke Pusat Kota dengan jarak tempuh 3 KM dengan waktu tempuh 15 menit dan untuk ke Pemerintahan Propinsi dengan orbisitas 73 KM dengan waktu tempuh 2 jam.

### **3.1.3. Pemerintahan Kelurahan**

Untuk mendukung Pelaksanaan Tugas Pemerintahan di Kelurahan Silaing Bawah didukung oleh Aparatur Kelurahan Silaing Bawah dengan struktur sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang Panjang dan Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang.

### **3.1.4. Inovasi Masyarakat**

Inovasi masyarakat Kelurahan Silaing Bawah sudah baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa kegiatan inovasi yang telah dilaksanakan, diantaranya :

1. Pengolahan Kulit menjadi barang jadi seperti Dompot, Sepatu, Tas, Topi, Ikat Pingang, dll
2. Pembibitan Tanaman Hias
3. Pembuatan Mesin Pengupas Kulit Kacang
4. KRPL (Kawasan Rumah Pangan Lestari)
5. Pelayanan berbasis web [www.e-pemerintahan.com](http://www.e-pemerintahan.com)
6. Layanan Informasi dan Pengaduan **LAPOR SILAING BAWAH.**

### 3.2. Profil Responden Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang selama bulan Januari-Maret 2021. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 75 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar rentang umur (tabel 3.2.1), Jenis Kelamin (tabel 3.2.2), Pendidikan Terakhir (tabel 3.2.3), dan Pekerjaan Utama (tabel 3.2.4) seperti tabel berikut:

#### 3.2.1. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 75 orang responden yang melakukan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia 28-37 tahun yaitu sebanyak 17 orang (22,7%) seperti terlihat pada tabel 3.2.1. berikut ini;

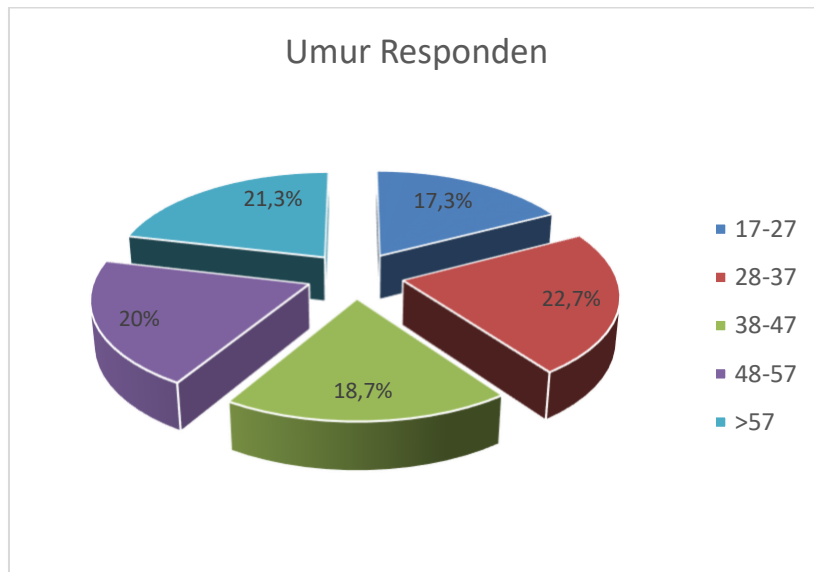
Tabel 3.2.1. Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-27	13	17,3
2	28-37	17	22,7
3	38-47	14	18,7
4	48-57	15	20,0
5	>57	16	21,3
	Total	75	100

Sumber: Data Primer, 2021, ditabulasi oleh penulis.

Berdasarkan tabel 3.2.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 17 orang (22,7%), urutan kedua adalah Kelompok usia >57 tahun sebanyak 16 orang (21,3%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 48-57 tahun sebanyak 15 orang (20%) , urutan keempat Kelompok usia 38-7 tahun sebanyak 14 orang (18,7%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia usia 17-27 tahun sebanyak 13 orang (17,3%). Gambar 3.2.1. berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang

Gambar 3.2.1: Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia



Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini cenderung kritis dan pro aktif dalam pelayanan. Petugas sebagai penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan.

### 3.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 75 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.2 berikut ini:

Tabel 3.2.2. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

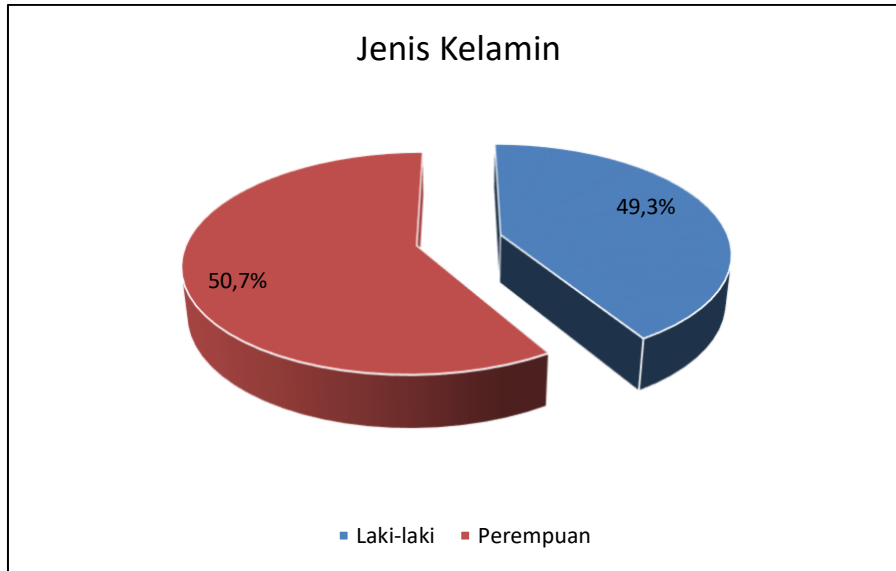
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	37	49,3
2	Perempuan	38	50,7
	Total	75	100

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis.

Berdasarkan tabel 3.2.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 38 orang (50,7%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 37 orang (49,3%). Gambar 3.2.2.

berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: data primer, 2021

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

### 3.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban dari 75 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 42 orang (42%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.3 berikut ini:

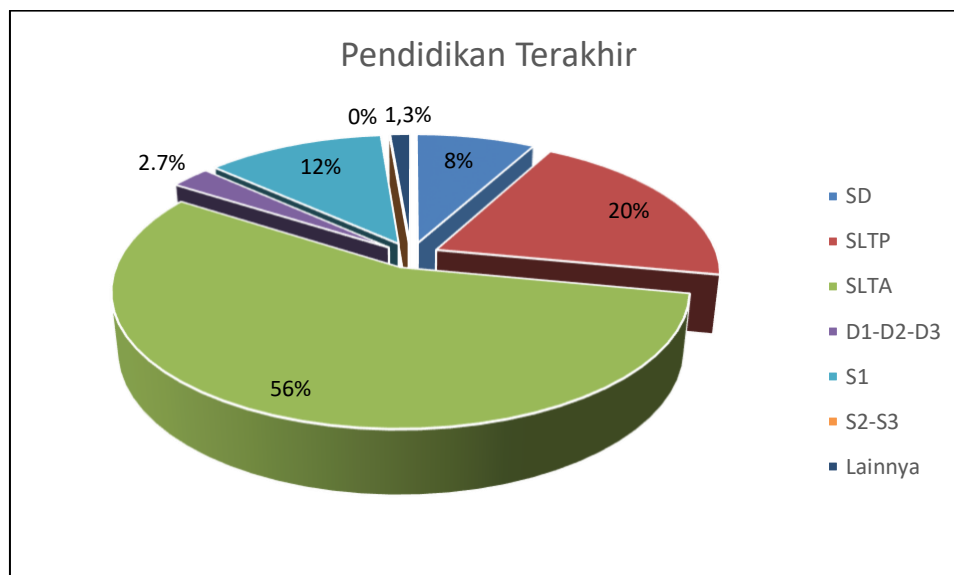
Tabel 3.2.3. Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	6	8,0
2	SLTP	15	20,0
3	SLTA	42	56,0
4	D1-D2-D3	2	2,7
5	S1	9	12
6	S2-S3	0	0,0
7	Lainnya	1	1,3
	Total	75	100

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 42 orang (56%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTP sebanyak 15 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan S1 sebanyak 9 orang (12%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 6 orang (8%), Urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 2 orang (2,7%), urutan keenam berpendidikan Lainnya (tidak sekolah) sebanyak 1 orang (1,3%), dan urutan terakhir adalah berpendidikan S2-S3 tidak ada (0%). Gambar 3.2.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.3: Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: data primer, 2021

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke bawah. Sehingga pihak Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

#### 3.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 75 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang pekerjaan utamanya Lainnya

yaitu sebanyak 50 orang (50%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu IRT, *Freelance*, Petani, Penjaga Warung, Guru PAUD (honoror), Tidak Bekerja, Ojek, Buruh, Penjual Minyak Eceran, Pegawai Swasta, Sopir, Pensiunan. Tabel 3.2.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Pekerjaan utama:

Tabel 3.2.4. Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS	0	0,0
2	Wiraswasta	29	38,7
3	Pelajar	0	0
4	Mahasiswa	4	5,3
5	Lainnya	42	56,0
	Total	75	100

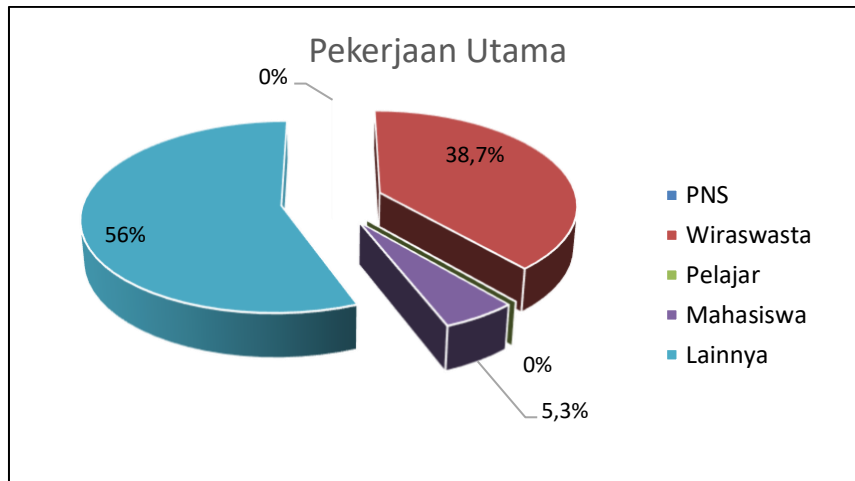
Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 3.2.4 dapat dilihat bahwa Pekerjaan Utama responden yang berurusan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 42 orang (56%), urutan kedua adalah pekerjaan utamanya Wiraswasta sebanyak 29 orang (17%), urutan ketiga adalah Pekerjaan utamanya mahasiswa sebanyak 4 orang (15%), urutan ketiga adalah Pekerjaan utama Mahasiswa sebanyak 4 orang (5,3%) dan urutan keempat atau terakhir adalah pekerjaan utamanya Pelajar dan PNS tidak ada (0%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah Jenis pekerjaan Lainnya (IRT, *Freelance*, Petani, Penjaga Warung, Guru PAUD (honoror), Tidak Bekerja, Ojek, Buruh, Penjual Minyak Eceran, Pegawai Swasta, Sopir, Pensiunan), yang cenderung memiliki standar yg rendah terhadap pelayanan yg diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang.



Gambar 3.2.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.4: Kelompok Berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber: data primer, 2021

# BAB 4

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 75 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 9 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

### 4.1. Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang

Adapun ke 17 unsur pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 75 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang, untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini :

**Tabel 4.1.1**  
**Standar penilaian**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi SKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25 – 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 : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan terhadap Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.2**  
**Nilai SKM 17 Unsur Pelayanan Di Kelurahan Silaing Bawah**  
**Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Yang Harus di Penuhi Dalam Pelayanan	294	3,920	98,00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	296	3,947	98,67	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	289	3,853	96,33	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	293	3,907	97,67	Sangat Baik
5	Kemahalan Harga Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan	300	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Produk Hasil Layanan Dengan Yang Ditetapkan	294	3,920	98,00	Sangat Baik
7	Kemampuan Petugas dalam Melayani	300	4,000	100,00	Sangat Baik
8	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan Berlangsung	297	3,960	99,00	Sangat Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	263	3,507	87,67	Baik
10	Komunikasi Petugas Layanan	300	4,000	100,00	Sangat Baik
11	Kemudahan Mendapatkan Informasi Setiap Jenis Layanan Yang Ada	236	3,147	78,67	Baik
12	Keberadaan Unit Pengaduan Pelayanan	297	3,960	99,00	Sangat Baik
13	Kelengkapan Sarana Pelayanan (komputer, printer, lemari dokumen, dll)	297	3,960	99,00	Sangat Baik
14	Kelengkapan Sarana Pendukung Pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll)	296	3,947	98,67	Sangat Baik
15	Kelengkapan Prasarana Pelayanan (Bangunan Kantor : Ruang tunggu, ruang layanan, dll)	297	3,960	99,00	Sangat Baik
16	Kelengkapan Prasarana Pendukung Pelayanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	242	3,227	80,67	Baik
17	Kebersihan Lingkungan Layanan	298	3,973	99,33	Sangat Baik
	TOTAL	4889	65,188		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.1.3 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang.

**Tabel 4.1.3**  
**Tabel Perhitungan SKM di Kelurahan Silaing Bawah**  
**Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Kesesuaian Persyaratan Yang Harus di Penuhi Dalam Pelayanan	294	3,920	0,231
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	296	3,947	0,232
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	289	3,853	0,227
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	293	3,907	0,23
5	Kemahalan Harga Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan	300	4,000	0,235
6	Kesesuaian Produk Hasil Layanan Dengan Yang Ditetapkan	294	3,920	0,231
7	Kemampuan Petugas dalam Melayani	300	4,000	0,235
8	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan Berlangsung	297	3,960	0,233
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	263	3,507	0,206
10	Komunikasi Petugas Layanan	300	4,000	0,235
11	Kemudahan Mendapatkan Informasi Setiap Jenis Layanan Yang Ada	236	3,147	0,185
12	Keberadaan Unit Pengaduan Pelayanan	297	3,960	0,233
13	Kelengkapan Sarana Pelayanan (komputer, printer, lemari dokumen, dll)	297	3,960	0,233
14	Kelengkapan Sarana Pendukung Pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll)	296	3,947	0,232
15	Kelengkapan Prasarana Pelayanan (Bangunan Kantor : Ruang tunggu, ruang layanan, dll)	297	3,960	0,233
16	Kelengkapan Prasarana Pendukung Pelayanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll)	242	3,227	0,190
17	Kebersihan Lingkungan Layanan	298	3,973	0,234
	<b>TOTAL</b>	<b>4889</b>	<b>65,188</b>	<b>3,835</b>
	<b>Total Konversi Nilai SKM</b>			<b>3,835</b>
	<b>Total Konversi Nilai SKM X 25</b>			<b>95,86</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>A</b>
	<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang adalah :

- A. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,835 \times 25 = 95,86$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

#### 4.2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 17 unsur pelayanan yang ada, terdapat 14 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** sedangkan 3 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja unsur **Baik**. Jika dianalisis, terdapat 3 unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dengan nilai rata-rata unsur sebesar 4,000 (100,00), yaitu unsur Kemahalan Harga Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan (unsur ke-5), Unsur Kemampuan Petugas dalam Melayani ( unsur ke-7) dan Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-10). Penilaian masyarakat terhadap ketiga unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai unsur terendah, terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur Baik. Adapun hasil perhitungan nilai ke tiga unsur tersebut adalah Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3,507 (87,67), Unsur Kelengkapan Prasarana Pendukung Pelayanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) (unsur ke-16) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3,227 (80,67), dan Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Setiap Jenis Layanan Yang Ada (unsur ke-11) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3,147 (78,67). Ketiga unsur ini sebenarnya sudah baik, akan tetapi masih dapat ditingkatkan dan menjadi prioritas peningkatan pada masa yang akan datang. Penjelasan berikut ini memuat alasan-alasan responden tentang unsur terendah yaitu :

*Pertama*, alasan responden terhadap Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) adalah ada responden yang menyatakan masih ada keluhan bahwa petugas kurang ramah (sombong). Petugas menjawab pertanyaan dan melayani keperluan warga tersebut, namun sikapnya kurang membuat nyaman warga yang dilayani.

*Kedua*, alasan responden terhadap Unsur Kelengkapan Prasarana Pendukung Pelayanan (tempat parkir, toilet, mushalla, dll) (unsur ke-16) adalah kelurahan tidak memiliki ruang khusus untuk tempat sholat. Kelurahan masih memanfaatkan ruang ibu menyusui sebagai tempat sholat.

*Ketiga*, alasan responden terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Setiap Jenis Layanan Yang Ada (unsur ke-11) adalah tidak tersedianya standar pelayanan sebagai salah satu informasi yang wajib di sediakan oleh kantor kelurahan.

Walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang, bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **95,86** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

#### **4.3.Rekomendasi**

Setelah dilakukan evaluasi melalui SKM di Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang, maka pada prinsipnya Kelurahan Silaing Bawah Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang sudah memberikan pelayanan yang sangat baik, tapi masih bisa ditingkatkan lagi. Beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan *excellent service* pada petugas pelayanan
2. Menyediakan tempat sholat yang layak dan terpisah dari ruangan lainnya
3. Tersedianya standar layanan yang di dapat mudah di akses oleh masyarakat berupa benner atau papan informasi yang di tempelkan ke dinding. (mungkin maksudnya menyediakan informasi yang lengkap berupa banner dan sejenisnya yang ditempelkan di dinding agar mudah diakses oleh masyarakat).

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

### **Landasan Hukum:**

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

**LAMPIRAN  
TABEL INDUK  
SKM KELURAHAN SILAING BAWAH KECAMATAN PADANG PANJANG  
BARAT KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2021**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
51	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4



57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
60	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
62	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
70	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Total	294	296	289	293	300	294	300	297	263	300	236	297	297	296	297	242	298
NRR	3,92 0	3,94 7	3,85 3	3,90 7	4,00 0	3,92 0	4,00 0	3,96 0	3,50 7	4,00 0	3,14 7	3,96 0	3,96 0	3,94 7	3,96 0	3,22 7	3,97 3
NRR* N Tertim bang	0,23 1	0,23 2	0,22 7	0,23 0	0,23 5	0,23 1	0,23 5	0,23 3	0,20 6	0,23 5	0,18 5	0,23 3	0,23 3	0,23 2	0,23 3	0,19 0	0,23 4
IKM	<b>95, 86</b>																