

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial tentang pemberian pelayanan. Tentunya keluhan *stakeholders* tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat kepada suatu pemerintahan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Sesuai dengan undang-undang pelayanan publik yaitu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, di dalamnya negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Membangun kepercayaan publik atas pelayanan yang dilakukan oleh

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pelaksanaan pelayanan lebih jelas diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturannya disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, selain itu pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Selanjutnya setiap pelayanan ini akan tertuju pada masyarakat, masyarakat disini adalah seluruh pihak baik warga negara atau penduduk sebagai perorangan atau kelompok, maupun badan hukum yang berkendudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Agar pelaksanaan pelayanan lebih efektif, sesuai dengan asas-asas pelayanan, dan tercapainya tujuan perlu adanya standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tapi dalam pengamatan penulis banyak penyelenggara pelayanan yang masih belum menjalankan tugas pokok fungsinya secara maksimal. Dalam menanggulangi hal tersebut pemerintah sudah membuat peraturan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat

Prinsip yang digunakan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara No.15 Tahun 2014 ini mulai dari proses penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan:

1. Sederhana yaitu standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel yang berarti hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan yaitu standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi yaitu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental (<http://peraturan.go.id/kementerian-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-15%20tahun%202017-tahun-2017.html>)

Implementasinya 6 prinsip ini merujuk pada komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang didalamnya dibedakan menjadi dua bagian yaitu: Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sedangkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana

- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Komponen yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat

Penyusunan standar pelayanan tidak terlepas dari komponen karena dengan adanya komponen akan terlihat jelas apa menjadi dasar dalam pelayanan agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa terukur. Komponen diatas masih bersifat umum maka dari itu penyesuaian komponen dengan unit pelayanan perlu dilakukan agar setiap unit komponen bisa sesuai dengan yang diharapkan. Fenomena itu menunjukkan kaitan yang sangat erat antara komponen dan standar pelayanan. Agar Standar pelayanan terarah akan disesuaikan dengan

komponen agar pelayanan menjadi lebih efektif sesuai dengan asas-asas pelayanan, dan tercapainya tujuan.

Standar pelayanan menjadi acuan yang harus dipakai setiap organisasi perangkat daerah termasuk Provinsi Jawa Barat, dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara. Hasil dari standar pelayanan akan dievaluasi dengan survei kepuasan dengan output yakni mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan, mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik, bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan, dan masih banyak lagi.

Melihat pentingnya standar pelayanan serta masih adanya pegawai yang belum sesuai Standar maka dengan mengingat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat membuat peraturan melalui Keputusan Gubernur Jawa Barat No.068/Kep.327-org/2018 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang tujuan utamanya mendorong peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Biro Organisasi sendiri menerapkan suatu standar dengan memperhatikan komponen standar pelayanan salah satunya adalah standar pelayanan tentang fasilitasi penyusunan standar pelayanan dengan komponen pertama adalah persyaratan yang memiliki

tiga aspek yaitu surat usulan dari perangkat daerah, tupoksi OPD/unit pelayanan publik dan pedoman standar pelayanan dan/atau draft standar pelayanan, yang ke-2 adalah prosedur mulai dari mensosialisasikan sampai menetapkan, yang ke-3 waktu pelayanan. Standar pelayanan waktu yang digunakan adalah 1 (satu) hari kerja, yang ke-4 adalah biaya/tarif, yang ke-5 adalah produk pelayanan yaitu draft standar pelayanan public perangkat daerah, yang ke-6 pengelolaan pengaduan yang bisa dikirim ke email: Bang\_yanlik@yahoo.co.id dan kepada kepala sub bagian pelayanan public bagian ketatalaksana pada Biro Organisasi Setda Provinsi Jabar, Jln Diponegoro No. 22 Bandung, yang ke-7 adalah sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang didalamnya ada computer, printer, ATK dan pedoman standar pelayanan, yang ke-8 adalah kompetensi pelaksana mulai dari sarjana, SLTA, analisis pelayanan publik/ analisis organisasi dan tatalaksana, yang ke-9 pengawasan internal yang diawasi oleh atasan langsung, yang ke-10 jumlah pelaksana yang berjumlah 6 orang, yang ke-11 jaminan pelayanan adalah orang yang mempunyai kompetensi di bidang pelayanan public dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku, yang ke 12 adalah jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu standar yang dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah, dan yang terakhir adalah evaluasi kinerja pelaksana (Keputusan Gubernur Jawa Barat No.068/Kep.327-org/2018)

Mengingat unit layanan publik di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sangat banyak dan beragam maka perlu diadakannya survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan di Sekretariat Daerah yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dasar pelaksanaan survei kepuasan adalah amanah dari pemerintah. Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka tim survei dan pengolah data survei kepuasan masyarakat bagian ketatalaksanaan dari Sekretariat Daerah melakukan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan itu penulis bermaksud untuk menganalisis dan mencari informasi bagaimana kebijakan ini diterapkan atau dijalankan dan bisa menjadikan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan Publik yang prima menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Setelah ditentukannya standar maka proses pelayanan akan menjadi lebih terarah. Proses pelayanan inilah yang harus senantiasa diukur Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai organisasi tertinggi di provinsi pun tidak akan lepas dari pengukuran tersebut. Terdapat 9 biro yang memiliki standarnya tersendiri. Biro Organisasi sendiri memiliki 9 jenis pelayanan yang terfokus pada fasilitasi kepada perorangan atau kelompok, maupun badan hukum yang berkendudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara

langsung maupun secara tidak langsung, fasilitasi tersebut dapat berbentuk studi, konsultasi, rapat sosialisasi, juga dapat berbentuk kunjungan kepada organisasi perangkat daerah yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Fasilitasi yang dilakukan Sekretariat Daerah pada Biro Organisasi tidak semuanya menjurus langsung dalam sistem penilaian, hanya beberapa garis besar pelayanan yang dilakukan survei kepuasan. Maka dari itu masih belum optimalnya pelaksanaan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa barat, dimana program ini hanya salah satu program dari sekian banyak program yang di lakukan oleh Sekretariat Daerah. Belum optimalnya pelaksanaan Permenpan RB No. 14 bisa di lihat pula dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang sangat jarang dilakukan oleh unit pelayanan publik terutama Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, hal tersebut menunjukkan pelaksanaannya sering kali bukan menjadi prioritas utama. Karena belum optimalnya pelaksanaan dari Permenpan RB No. 14 tahun 2017 mengakibatkan laporan hasil dari survei kepuasan masyarakat masih jarang ditemukan. Meskipun begitu mulai adanya pelaksanaan secara maksimal Sekretariat Daerah di Biro Organisasi bagian Ketatalaksanaan sudah mulai membuat survei kepuasan masyarakat dengan sasaran orang yang mendapatkan manfaat dar Biro Organisasi Bagian ketatalaksanaan dan program ini akan dilakukan secara bertahap dengan melihat situasi dan kondisi dan unsur yang digunakan pun berbeda tergantung pelayanan apa yang digunakan yang hasilnya dari survei kepuasan di Sekretariat Daerah ini menjadi bahan acuan ini

evaluasi. Hasil survei ini menjadi bahan utama ketika evaluasi berlangsung untuk meningkatkan pelayanan.

Bedasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan rapat sosialisasi yang dilakukan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa barat dari 12 (Dua Belas) unsur yang ada masih ditemukan beberapa aspek yang kurang baik contohnya adalah dalam alokasi waktu yang paling disoroti karena memiliki nilai yang paling kecil. Gambaran umumnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Indeks Kepuasan Masyarakat Sementara Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	2.966
2.	Dokumen pendukung	2.729
3.	Kualitas materi rapat	2.864
4.	Cara penyampaian materi	2.983
5.	Kejelasan agenda acara	2.627
6.	Alokasi waktu	2.441
7.	Konsumsi	2.712
8.	Panitia dalam situasi kegiatan	2.678
9.	Pelayanan panitia	2.932
10.	Tempat pelaksanaan	3.017
11.	Pengaturan ruangan	2.966
12.	Kelengkapan sarana dan prasarana	2.831
Nilai IKM Unit Pelayanan		70,022

Sumber : Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat Bulan Mei 2018

Keterangan:

- A (sangat baik) : 88.31-100
- B (baik) : 76.61-88.30
- C (kurang baik) : 65.00-76.60
- D (tidak baik) : 25.00-64.99

Dalam data sementara yang sedang diolah menunjukkan angka 70,022 yang berarti pelayanan yang diterima oleh *Stakeholders* masih kurang baik, data sementara ini akan terus berkembang dengan bertambahnya pelayanan dan responden kepada provinsi masyarakat, masih butuh waktu untuk sekretariat daerah untuk memperoleh nilai minimal 76,61 untuk dikatakan baik.

Melihat nilai IKM dan fenomena yang terjadi, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan dengan melihat data diatas yang hasilnya kurang baik sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai pula dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bertitik tolak pada masalah tersebut dan mengingat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk meng evaluasi setiap komponen pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara di Biro Organisasi Provinsi Jawa Barat maka penulis tertarik untuk melakukan tinjauan lebih lanjut yang di formulasikan dalam judul penelitian **“Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Biro Organisasi, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat”**

## **B. Fokus Penelitian**

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk diketahui dan dijalankan karena didalamnya terdapat beberapa lembar evaluasi yang bisa membuat Satuan Kerja Perangkat Daerah mengetahui apa saja yang masih kurang dari mereka dan apa saja yang harus diperbaiki. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini tidak terlepas peran Aktif dari Stakeholders atau masyarakat terhadap penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh para birokrasi. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur pelayanan yang menjadi hal yang paling penting dalam rangka evaluasi kinerja dari Sekretariat Daerah, unsur-unsur pelayanan dinilai agar masing-masing unsur bisa terlihat unsur apa yang paling baik pelayanannya dan unsur apa yang buruk pelayanannya. Setelah itu dapat terlihat unsur pelayanan yang kinerjanya harus dipertahankan dan unsur pelayanan apa saja yang kinerjanya harus ditingkatkan. Dalam penelitian peneliti memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti fokus untuk meneliti implementasi kebijakan survei kepuasan masyarakat dari Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat khususnya Biro organisasi bagian ketatalaksanaan tentang apa, kenapa, kapan, dimana, siapa dan bagaimana survei kepuasan masyarakat

dilimplementasikan, dengan begitu peneliti bisa mengetahui bagaimana survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh sekretariat daerah provinsi Jawa Barat apakah benar-benar efektif dan prosesnya sudah sesuai dengan prosedur atau belum.

### **C. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa identifikasi masalah yang diantaranya sebagai berikut:

1. Masih belum optimalnya penyelenggaraan Permenpan RB No. 14 tentang Survei Kepuasan Masyarakat di Setda Provinsi Jawa barat.
2. Kurang baiknya nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh Sekretariat Daera Provinsi Jawa Barat.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekda Provinsi Jawa Barat ?
2. Apa kendala dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekda Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekda Provinsi Jawa Barat?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui :

- 1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 2 Kendala dalam meningkatkan survei kepuasan masyarakat di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- 3 Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan teori dan untuk kepentingan penelitian dimasa akan datang. Selain itu diharapkan mampu memberikan telaah terhadap fenomena Survey kepuasan masyarakat dan pelayanan yang diberikan Biro Organisasi sehingga menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil bagi penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai implementasi Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Sekretariat Daerah provinsi Jawa Barat. Serta penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana bagi penulis.

2) Bagi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Sebagai bahan saran dan pertimbangan dalam meng-evaluasi kinerja yang dilakukan setiap unit pelayanan yang diberikan kepada stakehoders yang nantinya sedikit demi sedikit akan diperbaiki sehingga pelayanan yang dberikan dari Biro Organisasi senantiasa akan maksimal di setiap unit nya

**G. Kerangka Pemikiran**

Menurut Van Meter dan Van Horn (Wahab,2006: 65), implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat untuk kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.dari Peraturan menteri pendayagunaan Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 09 (Sembilan) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif \*)

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana \*\*)

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

7) Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) Sarana dan prasarana

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

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Penulis ingin menganalisis seberapa Efektifitas Program Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di provinsi Jawa Barat. Setelah itu dianalisis dengan analisis SWOT. Teori Analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT) menurut Wheelen dan Hunger (2012: 16) merupakan sebuah langkah untuk dapat mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Lingkungan eksternal berisi variabel peluang dan ancaman (*opportunities and threats*) yang berada di luar organisasi dan bukan merupakan hal yang dapat dikontrol oleh pimpinan organisasi dalam jangka waktu dekat. Lingkungan internal organisasi terdiri dari variabel kekuatan dan kelemahan (*strengths and weaknesses*) yang berada dalam tubuh organisasi itu sendiri dan biasanya tidak dalam kontrol pimpinan organisasi dalam waktu dekat. Yang termasuk dalam variabel ini adalah struktur, budaya, dan sumber daya organisasi.

Setelah itu disandingkan dengan pelaksanaan Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 068/Kep.327-org/2018 tentang Standar pelayanan di lingkungan sekretariat daerah Provinsi Jawa Barat. Didalamnya tertuju pada kegiatan faasilitasi yang dilakukan oleh Sekretariat daerah Khususnya Biro Organisasi pun memiliki Standar tentang Fasilitasi kepada Masyarakat. Standar pelayanan tentang fasilitasi tersebut terdiri dari :

1. Fasilitasi analisis jabatan (Anjab) dan ABK pada perangkat daerah Provinsi

2. Fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota
3. Fasilitasi program penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) perangkat daerah Provinsi
4. Fasilitasi UPP Provinsi Jawa Barat dalam rangka kompetensi adibaktitani
5. Fasilitasi kompetensi SINOVIK (sistem inovasi pelayanan publik)
6. Fasilitasi penyusunan standar pelayanan
7. Fasilitasi penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LKIP) dan penandatanganan perjanjian kinerja kepala perangkat daerah (PD) Provinsi Jawa Barat
8. Penyelenggaraan kesekretariatan tim RB
9. Fasilitasi Penilaian mandiri pelaksana RB

Fasilitasi ini dapat dilakukan dengan berbagai bentuk, seperti Rapat Sosialisai, Studi, konsultasi, dll.

**Gambar 1.1**  
Bagan Kerangka Pemikiran

