



Survey

Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)
KABUPATEN GRESIK

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir untuk pekerjaan jasa Survey Kepuasan Masyarakat di BAPPEDA Kabupaten Gresik.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu BAPPEDA dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat di Kabupaten Gresik sehingga dari hasil survey tersebut dapat hasil yang terukur atas tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari masyarakat pengguna layanan Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL

Harapan kami, mudah-mudahan dengan telah selesainya laporan akhir ini maka kegiatan survey kepuasan masyarakat di BAPPEDA Kabupaten Gresik dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL.

Plt. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN GRESIK



JOYO PRAWOTO. S.Sos
Pembina

NIP. 19671005 198903 1 012

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	0
DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Tujuan	8
1.3. Sasaran	9
1.4. Manfaat	9
1.5. Ruang Lingkup	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Definisi Kualitas	11
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa	11
2.2. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	13
2.2.1 Ruang Lingkup SKM	13
2.2.2 Pelaksanaan SKM	15
2.2.3 Teknik Survey	15
2.3. Teknik Sampling	15
2.3.1 Probability Sampling	16
2.3.2 NonProbability Sampling	19
2.4. Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	21
3.4.1. Statistik Deskriptif	21
3.4.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	22
BAB III METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	26
4.1. Penelitian Awal	26
4.2. Teknik Sampling	27

4.3. Pengumpulan data	28
4.4. Teknik Analisa data	28
4.5. Pelaporan Hasil.	28
BAB IV. ANALISIS DATA	29
4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample	29
4.2 Karakteristik Responden	30
Karakteristik Usia Responden	30
Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	31
Asal Kota Pemohon	31
4.3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	33
Indeks Kepuasan Masyarakat pada Indikator yang bersifat Umum	33
GAP Analisis	33
Nilai Variable Indek Kepuasan	334
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35

Daftar Gambar

Gambar 1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa	12
Gambar 2 Teknik Sampling	16
Gambar 3 Random Sampling	17
Gambar 4 Snowball sampling	21
Gambar 5 Histogram Usia Responden	30
Gambar 6 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	31
Gambar 7 Asal Kota Responden	32

Daftar Tabel

Tabel 1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	24
Tabel 2 Konversi Nilai SKM	25
Tabel 3 GAP Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan/Harapan	33
Tabel 4 Nilai Variable Indek Kepuasan	34

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pentingnya pelayanan dalam pemerintahan tidak terlepas dari fungsinya. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembenrukan negara itu sendiri. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rasyid bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan masyarakat terlayani secara wajar.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2012 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik, pada Pasal 4 disebutkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik wajib memberikan laporan realisasi pelaksanaan pelayanan.

Maka diharapkan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dalam hal ini Bidang Litbang diharapkan memberikan pelayanan dalam penelitian dan memberikan laporan baik ijin maupun hasil Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL yang ada di kabupaten Gresik.

Peran dan fungsi bidang penelitian dan pengembangan di Kabupaten Gresik tidak terlepas dari fungsi Badan Perencanaan Pembangunan yang berada di atasnya, sehingga peran dan fungsi Litbang di Kabupaten Gresik terutama berkaitan dengan penyiapan kebijakan yang berkaitan dengan

perencanaan pembangunan. Salah satu fungsinya adalah pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan penelitian dan pengkajian dan pelaksanaan kerjasama antar dan/atau lintas instansi dan institusi di bidang penelitian dan pengkajian di bidang pemerintahan, kemasyarakatan, sumber daya alam dan pembangunan.

Di lain sisi, penjaminan mutu penelitian salah satu di antaranya dilakukan melalui monitoring dan evaluasi. Melalui monitoring akan diketahui keefektifan proses pelaksanaan penelitian dan melalui evaluasi akan diketahui mutu hasil atau baik tidaknya suatu hasil penelitian. Monitoring dan Evaluasi (untuk selanjutnya disebut Money), seringkali menjadi kunci dalam penjaminan mutu suatu program, termasuk dalam penelitian di Kabupaten Gresik.

Monitoring, Evaluasi kegiatan penelitian dilakukan setiap tahun oleh Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Bappeda kabupaten Gresik. Pada kegiatan Fasilitasi, Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat, Evaluasi terhadap kegiatan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL yang dilakukan sepanjang tahun juga dilakukan pengkajian mengenai ijin dan hasil penelitian yang telah dikeluarkan pihak Bappeda Kabupaten Gresik.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tahun 2017 terbit Permenpan No.14 untuk menyempurnakan pedoman survey agar semakin komprehensif.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik

1.2. Tujuan

Kegiatan Fasilitasi, Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengendalikan proses penelitian agar berlangsung secara efektif dan mencapai hasil sesuai yang direncanakan.
2. Menggali informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian dan hasil-hasil survey yang dilakukan di Kabupaten Gresik, sehingga diperoleh informasi untuk keberlanjutan penelitian tersebut.
3. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai peran monitoring dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas operasional suatu program dan berkontribusi penting dalam memandu pembuat kebijakan.
4. Memberikan Laporan Ijin dan Hasil Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL yang ada di kabupaten Gresik.
5. Menyediakan informasi yang relevan untuk pembuat kebijakan, menata seperangkat prioritas, mengarahkan alokasi sumber dana, memfasilitasi

modifikasi dan penajaman struktur program dan aktivitas serta memberi sinyal akan kebijakan penetaan sumber daya yang dimiliki.

6. Merumuskan rancangan kebijakan kapasitas peran litbang melalui aspek membangun jejaring litbang dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

1.3. Sasaran

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat

1.4. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL Pada Bappeda Gresik
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Ijin dan Hasil Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL Pada Bappeda Gresik
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bappeda Kabupaten Gresik dengan Metode survey mengacu kepada PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian Awal
2. Teknik Sampling
3. Pengumpulan data
4. Teknik Analisa data
5. Pelaporan Hasil

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1. Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Definisi Kualitas

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, *MUTU (KUALITAS)* didefinisikan sebagai: "Keseluruhan Gambaran dan Karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan".

2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa).

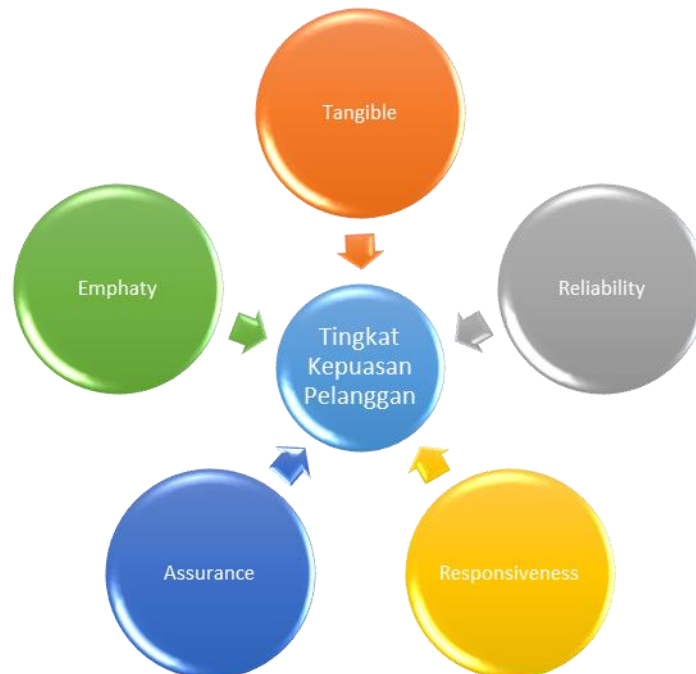
Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.1.3 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual (Service Quality)* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Penampilan fisik) : Dimensi *Tangibles* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis jasanya, meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf karyawan, dan materi tertulis.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) : Dimensi *Reliability* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 3) *Responsiveness* (Tanggap) : Dimensi *Responsiveness* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada keinginan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan) : Dimensi *Assurance* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada hal-hal mengenai pengetahuan dan keramahan karyawan perusahaan serta kemampuan mereka dalam membangun keyakinan dan kepercayaan dari pelanggan. *Assurance* disini juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pertanyaan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan..
- 5) *Emphaty* (Empati) : Dimensi *Emphaty* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada rasa peduli, perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami masalah pelanggan, dan bertindak demi kepentingan pelanggan.



Gambar 1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa

2.2. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.2.1 Ruang Lingkup SKM

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) Prosedur

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

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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.

- Sehubung di Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL Pada Bappeda Gresik tidak adanya Biaya/Tarif maka, tidak ditampilkannya kolom kuisioner Biaya/Tarif

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

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan

Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.2.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

2.2.3 Teknik Survey

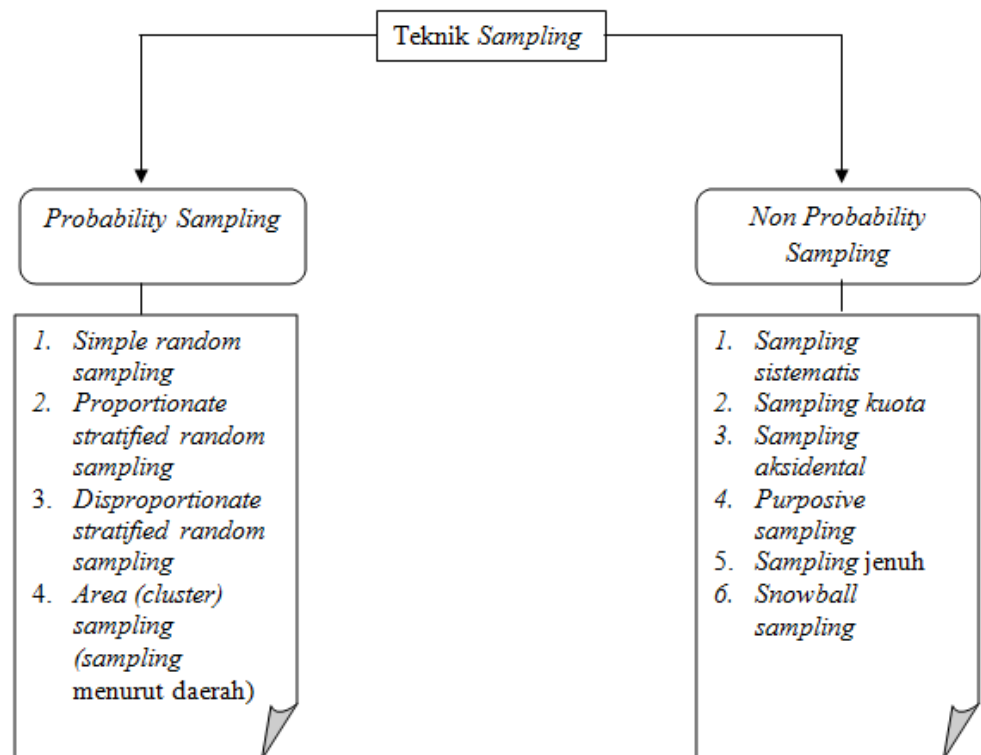
Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c) Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
- d) Diskusi kelompok terfokus;
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

2.3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). (Margono, 2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber

data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut (Sugiyono, 2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 Teknik Sampling

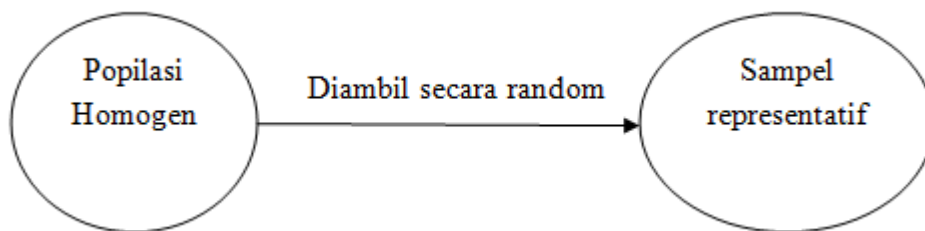
Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability sampling meliputi: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, dan area (cluster) sampling (sampling menurut daerah). Nonprobability sampling meliputi: sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.

2.3.1 Probability Sampling

(Sugiyono, 2001: 57) menyatakan bahwa probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi:

a. Simple Random Sampling

Menurut (Sugiyono, 2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Margono, 2004: 126) menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.



Gambar 3 Random Sampling

b. Proportionate Stratified Random Sampling

(Margono, 2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut (Sugiyono, 2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus S1 = 45, S2 = 30, STM = 800, ST = 900, SMEA = 400, SD = 300. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

c. Disproportionate Stratified Random Sampling

(Sugiyono, 2001: 59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai mempunyai 3 orang lulusan S3, 4 orang lulusan S2, 90 orang lulusan S1, 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S3 dan empat orang S2 itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S1, SMU dan SMP.

d. Cluster Sampling (Area Sampling)

Teknik ini disebut juga cluster random sampling. Menurut (Margono, 2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2001: 59) memberikan contoh, di Indonesia terdapat 27 propinsi, dan sampelnya akan menggunakan 10 propinsi, maka pengambilan 10 propinsi itu dilakukan secara random. Tetapi perlu diingat, karena propinsi-propinsi di Indonesia itu berstrata maka pengambilan sampelnya perlu menggunakan stratified random sampling. Contoh lainnya dikemukakan oleh (Margono, 2004: 127). Ia mencotohkan bila penelitian dilakukan terhadap populai pelajar SMU di suatu kota. Untuk random tidak dilakukan langsung pada semua pelajar-pelajar, tetapi pada sekolah/kelas sebagai kelompok atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya.

2.3.2 Non Probability Sampling

Menurut (Sugiyono, 2001: 60) nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:

a. Sampling Sistematis

(Sugiyono, 2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.

b. Sampling Kuota

Menurut (Sugiyono, 2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut (Margono, 2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. Sampling Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut (Margono, 2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan

sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.

d. Sampling Purposive

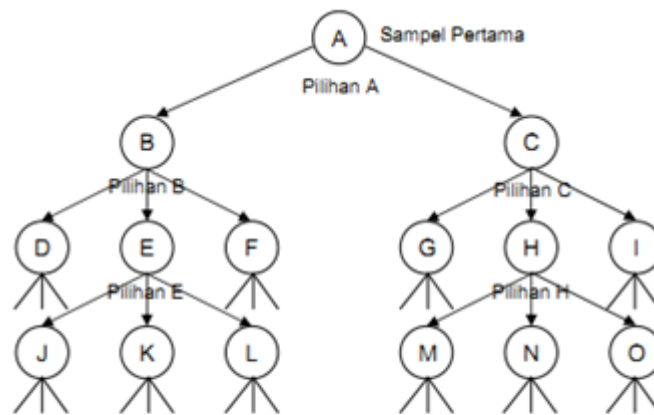
(Sugiyono, 2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut (Margono, 2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

Menurut (Sugiyono, 2001: 61), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

f. Snowball Sampling

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001: 61). Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel purposive dan snowball. Teknik sampel ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar Nowball Sampling (Sugiyono, 2001: 61)

Gambar 4 Snowball sampling

2.4. Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

3.4.1. Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.² Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar.^[1] Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah, tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di *majalah* dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

¹Ronald E.Walpole. *Pengantar Statistika*, halaman 2-5". 1993. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

²Dergibson Siagian & Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, halaman 4-6". 2002. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

3.4.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebelum melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penentuan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Penentuan atribut-atribut tersebut ditentukan melalui penelusuran pustaka (literature). Atribut-atribut yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan bantuan SPSS dan Excel.

Beberapa metode yang dapat dipergunakan dalam analisis kepuasan pelanggan diantaranya :

a) Analisis inferensia melalui uji t

Statistik inferensial untuk melihat beda nilai tengah antara dua distribusi nilai (dua buah **batch** data) yang diukur dari dua kelompok sampel atau subsampel, biasanya menggunakan uji t atau **t-test**. Uji t pada dasarnya adalah suatu pengujian untuk melihat apakah nilai tengah (misalnya nilai rata-rata) data suatu variabel dari satu sampel/kelompok berbeda secara nyata (**significant**) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu.

Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode **CSI (Customer Satisfaction Index)**, metode Fishbein, dan metode Fishbein Extended

c) Pengukuran dengan Grafik

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan grafik antara lain : Diagram Radar, Semantic Differential, Importance Performance Analysis (IPA), MultiDimensional Scaling (MDS), dan Categorical Analysis

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan

melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (Customer Satisfaction

Index) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan pelanggan akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu.

Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala **Likert**.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.
3. **Importance weighting factor** diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. **Weighted score** diperoleh dari perkalian **importance weighting factor** dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. **Weighted average** diperoleh dari penjumlahan **weighted score** seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian **weighted average** dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala

Untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu Sangat penting, tidak penting, penting, dan Sangat tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Skala likert seperti tercantum dalam tabel dibawah ini.

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Kepentingan	Skor
Sangat tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Puas	3	Penting	3
Sangat Puas	4	Sangat Penting	4

Tabel 1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

1) Tingkat Kepentingan

tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan. Perhitungan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepentingan} = [(f_{\text{rek. stp}} \times 1) + (f_{\text{rek. tp}} \times 2) + (f_{\text{rek. p}} \times 3) + (f_{\text{rek. sp}})] : 4$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak penting
- tp = tidak penting
- p = penting
- sp = sangat penting

2) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan.

Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = [(f_{\text{rek. stp}} \times 1) + (f_{\text{rek. tp}} \times 2) + (f_{\text{rek. p}} \times 3) + (f_{\text{rek. sp}})] : 4$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak puas
- tp = tidak puas
- p = puas
- sp = sangat puas

3) Indeks Tingkat Kepuasan

Indeks Tingkat Kepuasan merupakan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, Perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan seperti berikut .

$$\text{Index tingkat kepuasan} = \text{Tingkat Kepuasan} / \text{Tingkat Kepentingan}$$

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam table dibawah ini:

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1.00 – 1.75	25% - 43.75%	D	Tidak Baik
1.76 – 2.50	43.76% - 62.50%	C	Kurang Baik
2.51 – 3.25	62.51% - 81.25%	B	Baik
3.26 – 4.00	81.26% - 100%	A	Sangat Baik

Tabel 2 Konversi Nilai SKM

BAB III Metodologi Survey Kepuasan Masyarakat

Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di BAPPEDA Kabupaten Gresik adalah sebagai :

4.1. Penelitian Awal

Tahap penelitian awal terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

1. Variable Indikator

indikator utama dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- e. Kompetensi Pelaksana
- f. Perilaku Pelaksana
- g. Maklumat Pelayanan
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 2 bagian:

i. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas Responden meliputi: Nama, usia, jenis kelamin, alamat termasuk kelurahan dan kecamatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden

ii. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 variable indikator utama yang

mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang tercantum di point I di atas.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu:

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

4.2. Teknik Sampling

Dalam kegiatan survey ini, teknik pengambilan sample menggunakan metode Krejcie and Morgan, dengan tingkat keakuratan dalam penelitian ditetapkan dalam angka margin of error (MoE) sebesar 5%, atau dengan akurasi kepercayaan sebesar 95%. Dengan margin error 5% tersebut maka kemudian ditentukan jumlah responden dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

N = Ukuran populasi (Jumlah Penduduk Kab. Probolinggo tahun 2016)

c 2 = nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p= proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena

kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

4.3. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Bappeda Kabupaten Gresik pada pelayanan Izin Penelitian Survey/ Research/KKN

4.4. Teknik Analisa data

a. Analisa data diskriptif

Menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu **statistika deskriptif** dan **statistika inferensia**. Statistika deskriptif sering disebut sebagai statistika deduktif yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

b. Perhitungan indeks Kepuasan

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*).

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

4.5. Pelaporan Hasil.

Pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL adalah sebagai berikut

- Gambaran umum Karakteristik Responden yang terdiri dari : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Latar Belakang Pekerjaan, dan Asal Kota Pemohon
- Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL

BAB IV. Analisis Data

4.1. Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample

Jumlah populasi Pemohon Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL di Bappeda Kabupaten Gresik diambil berdasarkan asumsi jumlah pemohon per hari adalah rata-rata 3 Pemohon sehingga:

Jumlah pasien dalam 1 tahun = 3 x 5 hari x 52 minggu = 780 Pemohon Ijin
Dengan jumlah populasi tersebut, maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan perhitungan :

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

N = Ukuran populasi

c 2 = nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

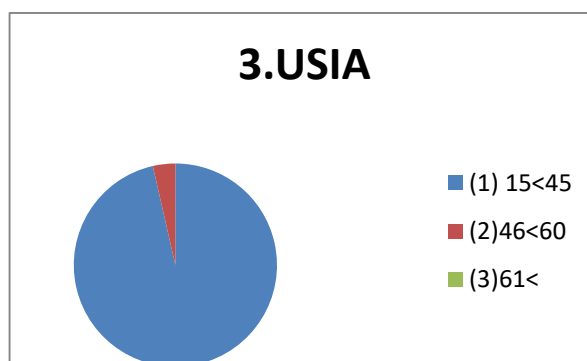
MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Sehingga didapatkan jumlah sample Responden adalah 100 Responden yang dibagi secara proporsional.

4.2. Karakteristik Responden

Hasil dari pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Tingkat kepuasan Pelayanan tahun 2021 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Karakteristik Usia Responden



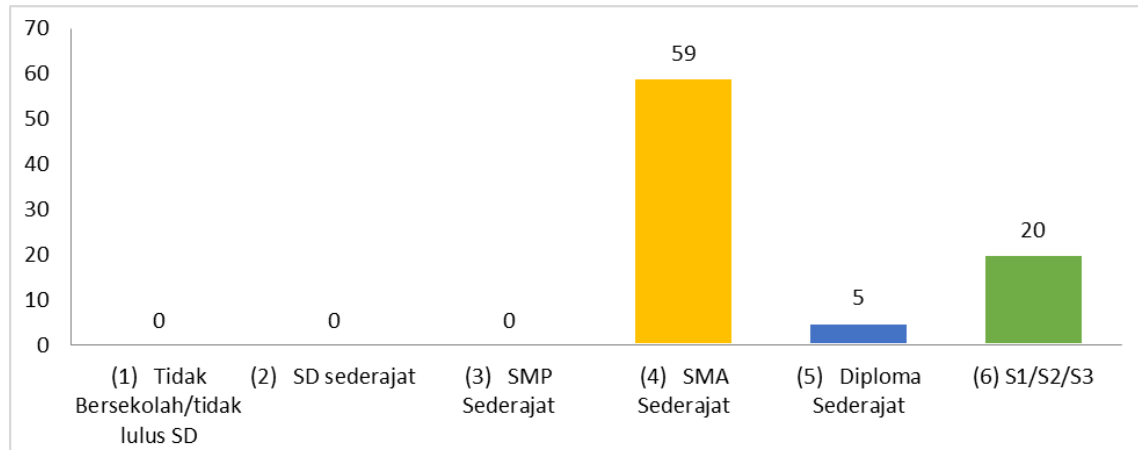
Gambar 5 Histogram Usia Responden

Usia responden termuda adalah 17 tahun sedangkan tertua adalah 57 tahun, sedangkan rata-rata usia responden adalah 20 tahun

Frekuensi terbanyak usia responden di rentang usia 15 – 45 tahun sejumlah 81 responden, sedangkan rentang usia terbanyak selanjutnya pada usia 46-60 sejumlah 3 Reponden dan 60 tahun Keatas sebanyak 0 responden

Dari hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan Ijin dan Hasil Penelitian Research/KKN didominasi usia 15 – 45 tahun, sehingga dapat dijadikan pertimbangan ke depan dalam menyusun program program pelayanan di Bappeda Gresik

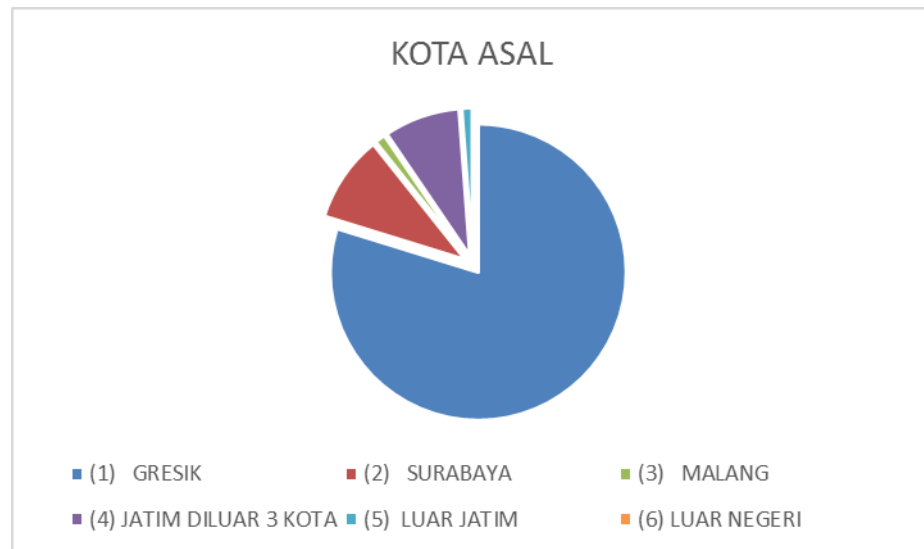
Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden



Gambar 6 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Dari 84 responden yang menjadi obyek survey, Berlatar pendidikan lulus SMA sederajat sejumlah 59, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan Sarjana sejumlah 20.

Asal Kota Pemohon



Gambar 7 asal Kota Pemohon

Sementara Itu dari 84 Pemohon dapat Dibedakan Menjadi Beberapa Kelompok Berdasarkan Asal Kota Yaitu Meliputi dari kota Gresik Sebanyak 67 Pemohon, dari Kota Surabaya Sebanyak 8 Pemohon, dari Kota Malang Sebanyak 1 Pemohon, dari Kota-kota lain selain ketiga kota diatas yang masih dalam Lingkup Propinsi Jawa Timur Sebanyak 7 Pemohon dan Terakhir dari Luar Propinsi Sebanyak 1 Pemohon, dari Hal ini dapat Diambil Kesimpulan Bahwa Pemohon Terbanyak yaitu dari Kabupaten Gresik.

4.3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat**Indeks Kepuasan Masyarakat pada Indikator yang bersifat Umum**

Dari hasil survey dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

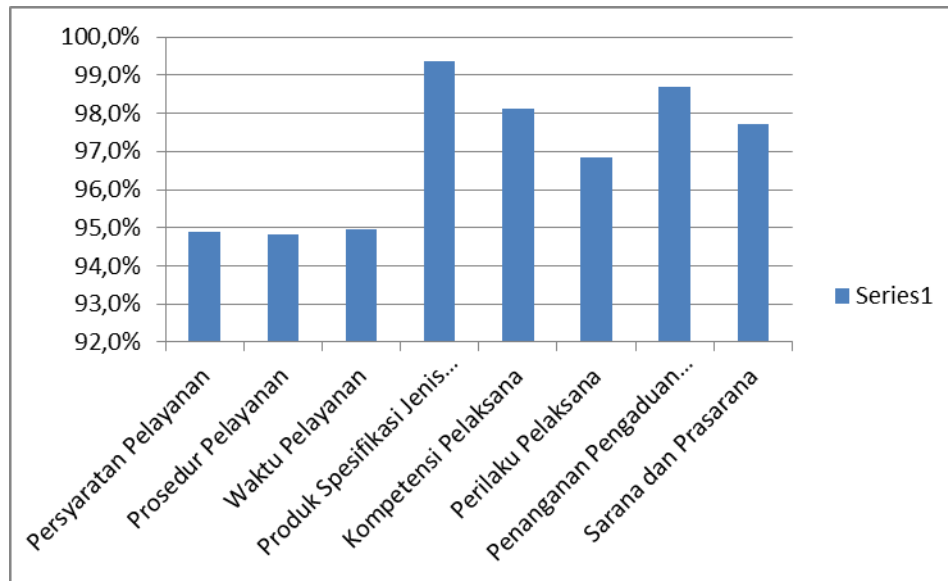
Untuk indikator yang bersifat umum, didapatkan nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan sebagai berikut:

GAP Analisis

NO	VARIABLE	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP	Indek Kepuasan
1	Persyaratan Pelayanan	3,54	3,73	-0,19	94,9%
2	Prosedur Pelayanan	3,50	3,69	-0,19	94,8%
3	Waktu Pelayanan	3,48	3,67	-0,18	95,0%
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,70	3,73	-0,02	99,4%
5	Kompetensi Pelaksana	3,71	3,79	-0,07	98,1%
6	Perilaku Pelaksana	3,65	3,77	-0,12	96,8%
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,60	3,64	-0,05	98,7%
8	Sarana dan Prasarana	3,58	3,66	-0,08	97,7%
				96,9%	

Tabel 3 GAP Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan/Harapan

Dari tabel 3 tersebut di atas GAP yang perlu menjadi perhatian adalah pada indikator yang bersifat umum yaitu persyaratan, Prosedur, Waktu, penanganan keluhan dan Sarana Prasarana. Sedangkan GAP yang ada di masing masing unit relative kecil



Tabel 4 Nilai Variable Indeks Kepuasan

BAB V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat untuk pasien pengguna pelayanan Izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat : 96,93% atau dengan kategori “SANGAT BAIK”
- 2) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar 0,11

5.2 Saran

Adapun saran-saran atas hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan Bappeda Gresik adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Bappeda Gresik
- 2) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.