**BAB IV**

**METODOLOGI SURVEI**

# Persiapan

T

ahap persiapan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari tahap konsolidasi yaitu dimana konsultan menentukan ruang lingkup survei dan persiapan survei lapangan sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei yang meliputi :

* + 1. **Penentuan Variabel Penelitian**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan 9 ruang lingkup pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup tersebut telah dikembangkan menjadi variabel/unsur sesuai dengan karakteristik pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan:

* + 1. Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, yaitu tahapan-tahapan atau cara-cara mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat apakah sederhana atau rumit;
    2. Kemudahan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
    3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
    4. Keberadaan petugas pelayanan, yaitu ada atau tidaknya petugas di lokasi pelayanan yang tersedia pada masing-masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung;
    5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan, baik sikap, tindakan, maupun konsistensi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
    6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
    7. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
    8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
    9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
    10. Keramahan petugas pelayanan, yaitu perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
    11. Kesesuaian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
    12. Kesesuaian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
    13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
    14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

Selain variabel/unsur pelayanan di atas, terdapat pertanyaan terbuka mengenai :

1. Media dalam memperoleh informasi pelayanan
2. Kejelasan informasi pelayanan
3. Biaya pelayanan dan kewajaran biaya yang dibayarkan
4. Keberadaan maklumat/janji pelayanan
5. Kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan
6. Keberadaan sarana pengaduan/saran
7. Penanganan keluhan/pengaduan
8. Inovasi pelayanan yang diharapkan penerima pelayanan

**Catatan :**

* Maklumat pelayanan, yaitu adanya pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan diketahui oleh penerima pelayanan;
* Sarana pengaduan/saran, yaitu media/sarana pengaduan/keluhan/penyampaian saran pada unit penyelenggara pelayanan.
  + 1. **Penyusunan Kuisioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisioner dibagi atas 5 (lima) bagian yaitu :

* + Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
  + Bagian II : Identitas responden, meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama
  + Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai
  + Bagian V : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.
    1. **Penyusunan Bentuk Jawaban**
       1. **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Bentuk jawaban untuk menentukan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

* Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
* Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
* Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
* Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
  + - 1. **Saran Perbaikan**

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

* + 1. **Penetapan Responden dan Lokasi**
       1. **Sampel Responden**

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Jumlah responden yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

*n* = (*U* + 1) x 10

Keterangan :

*n* = Jumlah sampel

*U* = Jumlah unsur

Jumlah unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan adalah 14 unsur, sehingga jumlah responden sebanyak 150 responden.

* + - 1. **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sesuai jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan dengan proporsional terhadap waktu dan banyaknya pengunjung. Selain itu, pengumpulan data dilakukan pula di lokasi dan waktu tertentu dimana responden dapat memberikan informasi dan penilaian secara akurat.

# Pengumpulan Data

* + - * 1. Data Primer

Pengumpulan data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara tatap muka (*face to face interviews*).

* + - * 1. Data Sekunder

Selain dilakukan pengumpulan data secara langsung, juga dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, serta profil pelayanan publik dan pengunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

# Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :



Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

# Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan *software* statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

| **NILAI PERSEPSI** | **NILAI INTERVAL IKM** | **NILAI INTERVAL KONVERSI IKM** | **MUTU PELAYANAN** | **KINERJA UNIT PELAYANAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | A | Sangat baik |

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram *Importance and Performance Matrix*).

Tinggi/*High*

Rendah/*Low*

**KEPENTINGAN/IMPORTANCE**

**Kuadran 1**

Kategori:

Perbaikan/ *Improve*

**Kuadran 2**

Kategori:

Pemeliharaan/ *Maintenace*

**Kuadran 3**

Kategori:

Pemeliharaan/*Maintenace*

**Kuadran 4**

Kategori:

Peninjauan ulang/ *De-emphasize*

Tinggi/*High*

**HASIL KERJA/*PERFORMANCE***

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/*performance* unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan kepada masyarakat.

# Penyusunan laporan

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk diserahkan kepada pihak terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.