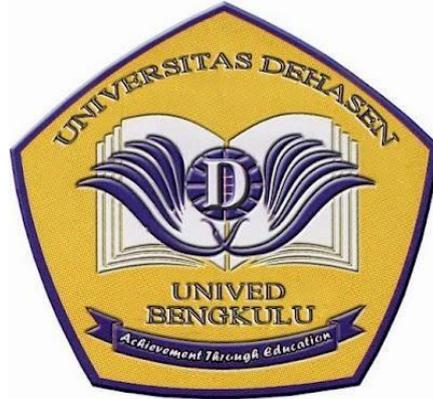


**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL
PP DAN DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN**



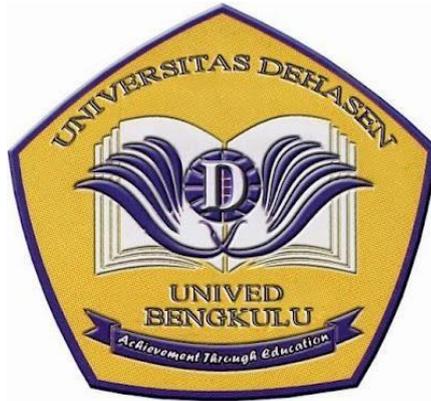
SKRIPSI

OLEH :

SINDI TRIANI
NPM 20040039P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL
PP DAN DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

OLEH :

SINDI TRIANI
NPM 20040039P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL
PP DAN DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

SKRIPSI

SINDI TRIANI
NPM 20040039P

Menyetujui :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Neri Susanti, S.E., M.Si.
NIDN. 0210017401



Yudi Irawan Abi, S.E., M.M.
NIDN. 0208018903

Mengetahui,

**Ketua Prgram Studi Manajemen
Fakultas Ekonmi Universitas Dehasen Bengkulu**



Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si.
NIDN 0201128101

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL
PP DAN DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

SKRIPSI

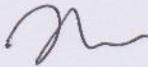
OLEH

SINDI TRIANI
NPM 20040039P

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 7 Agustus 2023
Dan dinyatakan Lulus

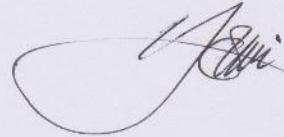
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



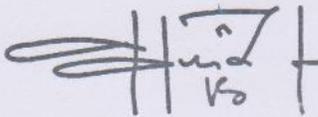
Neri Susanti, S.E., M.Si.
NIDN. 0210017401

Sekretaris



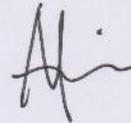
Yudi Irawan Abi, S.E., M.M.
NIDN. 0208018903

Anggota



Karona Cahya Susena S.E., M.M.
NIDN. 0206048103

Anggota



Zoniarti S.E., M.M.
NIDK. 8976960023

Bengkulu, 28 Agustus 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



Dr. Suwarni, S.Kom., M.M.
NIDN. 0211047001

MOTO

"Pendidikan dan Pelatihan yang sesungguhnya Bukanlah bukan seberapa banyak yang kamu Hapal Tetapi,seberapa banyak yang kamu lakukan dan Alami di sepanjang Hidupmu"

PERSEMBAHAN

- Allah SWT
- Untuk Abah (Sudiawanto) Mak (Yuniar) Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk kedua orang tua saya dimana ketika dunia menutup pintunya pada saya. Abah, Mak memebukakan Lengan nya untuk saya, Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka mata untukku dan mendengarkan selurh kesan dalam setiap perjalanan ku. Terimakasih Untuk Abah Mak
- Suami (Sugih Budiman)
- Anakku (Atiya Alfanisa
- Keluraga dan Sahabat: Disini saya tuliskan ada perasaan Menghangatkan Hati saya ketika Cinta,Inspirasi dan Rasa Syukur. Dan sungguh Bagaimana kalian memberi semua hal diatas kepada saya.

ABSTRACT

**AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX AT SATPOL PP
AND DAMKAR SOUTH BENGKULU REGENCY**

by

*Sindi Triani*¹⁾

*Neri Susanti and Yudi Irawan Abi*²⁾

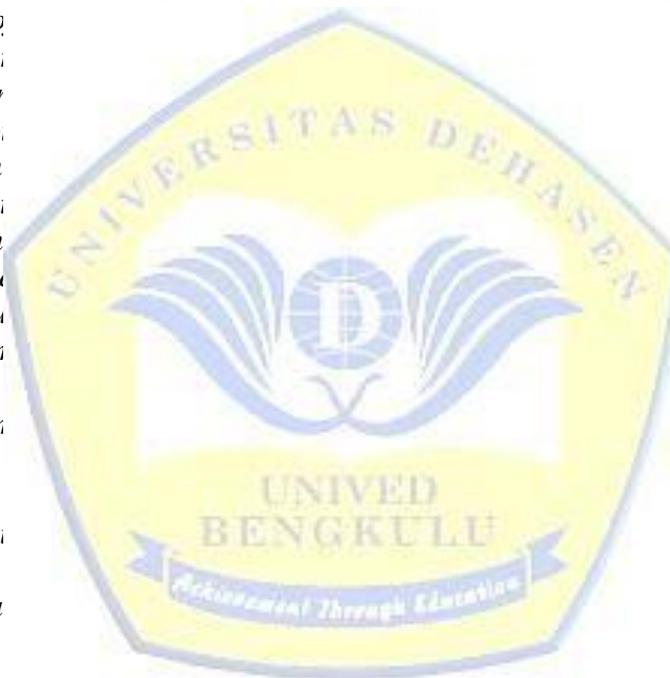
ABSTRACT

Good public services refers to satisfaction level of person with what is received, either by an individual's relationship with government agency. Government agencies as public service providers have efforts to improve the quality of public services, one of which is through the implementation of the Community Satisfaction Index (CSI) at Satpol PP and Damkar at South Bengkulu Regency. To obtain and analyze the CSI, this study used a descriptive and discussion method. The results of research on the CSI of Satpol PP and Damkar at South Bengkulu Regency is as a tool to measure the quality of public services. In this study, the results of research on the CSI of Satpol PP and Damkar at South Bengkulu Regency is 50.5. The results of research on the CSI of Satpol PP and Damkar at South Bengkulu Regency was in the good category.

Keywords: *Satpol PP, Damkar, CSI*

1) Student (Master's Degree)

2) Supervisors



ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL PP DAN DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Oleh

Sindi Triani¹⁾

Neri Susanti dan Yudi Irawan Abi²⁾

RINGKASAN

Pelayanan Publik yang baik mengacu pada tingkat kepuasan seseorang terhadap apa yang diterima baik hubungan individu dengan individu atau hubungan individu terhadap suatu instansi pemerintah. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan.

Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan.

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018, Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 50,5. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "CukupBaik". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci :Kepuasan, Masyarakat,Satpol PP Dan Damkar

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)**
- 2) Dosen Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat, berkat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan penyusunan skripsi”**Analisis Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2023**”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat pengalaman berharga, juga beragam suka duka yang semuanya dapat teratasi dengan baik dan dijadikan sebagai proses pembinaan diri berkat banyaknya bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Suwarni, S.Kom.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Neri Susanti, S.E., M.Si selaku Pembimbing Utamayang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Yudi Irawan Abi, S.E., MM selaku Pembimbing Pendampingyang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Nuzmanto M Adil., ST sebagai Pimpinan kantor BPKAD Kabupaten Bengkulu Selatan yang telah memberikan dukungan moril maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
7. Rekan-rekan Mahasiswa dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini tentunya tidak terlepas dari keterbatasan ilmu pengetahuan, pengalaman dan referensi. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan dan dapat digunakan sebaik-baiknya dalam

menambah wawasan serta pola pikir untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan guna memasuki dunia kerja. Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Bengkulu, Juli 2023

Penulis,



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SATPOL PP DAN
DAMKAR KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Sindi Triani
NPM : 20040039P
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidaksiannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti meyakinkan bahwas kripsi ini adalah karya jiplaka natau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2023
Yang Menyatakan

SINDI TRIANI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL LENGKAP.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakanng	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan	6
2.1.2 Pelayanan Publik	9
2.1.3 Indikator – indikator Kepuasan Pelayanan Publik	11
2.1.4 IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Analisis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Peneitian	20
3.2 Definisi Operasional.....	20
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Metode Analisis	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	25
4.2 Pembahasan	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulann	41
5.2 Saran	42

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Analisis.....	16

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	24
Tabel 8 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur ...	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat, baik dalam pemenuhan kebutuhan individu maupun kebutuhan masyarakat khususnya dalam pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan public merupakan indicator utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Sebagai Penyedia pelayanan Publik, terus didorong untuk melakukan pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan public yang berkualitas dari pemerintah terhadap masyarakat Umum.

Pelayanan Publik yang baik mengacu pada tingkat kepuasan seseorang terhadap apa yang diterima baik hubungan individu dengan individu atau hubungan individu terhadap suatu instansi pemerintah. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan.

Sebagai Pelayan Masyarakat khususnya Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran hendaknya mengetahui tugas-tugas yang diemban guna memberi layanan kepada masyarakat. Beberapa tugas dari Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Membantu Bupati melaksanakan sub urusan pemerintahan dibidang Ketentraman, Ketertiban umum, dan kebakaran yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah.

Secara umum kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja dengan harapan yang di inginkan dalam diri seseorang. Harapan yang di inginkan dari sebuah nilai kepuasan adalah rasa tidak puas, puas dan sangat puas, Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) Kepuasan Konsumen adalah tingkat Perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan di banding dengan harapannya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (dalam Sinambela, 2011: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Survei Pelayanan Publik (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan (Ramadhan, 2014 : 3).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat (Sarira, 2013).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan keidupan manusia. Menurut Rusli, dalam buku *Reformasi Pelayanan Publik*, Sinambela (2018:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle teory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut Tjiptono (2017:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (2013:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Bengkulu Selatan menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penyusunan Penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan dilakukan guna mengukur kepuasan masyarakat sekaligus mendapat umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Melalui penelitian ini diharapkan terjadi peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja serta mendorong Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan untuk meningkatkan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi kantor tersebut belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang wajib dilaksanakan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik minimal 1 tahun sekali. Agar tercapainya tujuan samsat yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni samsat harus

melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan yang belum terlaksana sepenuhnya. Tentunya hal tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih dalam lagi terkait: “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah berdasarkan pada pokok permasalahan yang disampaikan di atas maka penelitian ini memiliki batasan pembahasannya yaitu berupa lingkup kajian yang menjadi objek analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik satuan pamong praja adalah masyarakat Bengkulu Selatan. Adapun layanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkulu Selatan khususnya adalah : pelayanan pubik satuan pamong praja adalah masyarakat Bengkulu Selatan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, peneliti menggunakan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah penelitian. Untuk itu pada bab ini peneliti menggunakan beberapa teori yang mendukung masalah dalam penelitian ini. Teori dalam ilmu administrasi mempunyai peranan yang sama seperti ilmu-ilmu lainnya, yaitu berfungsi untuk menjelaskan dan menjadi panduan dalam penelitian. Dengan penggunaan teori akan ditemukan cara yang tepat untuk mengelola sumber daya, waktu yang singkat untuk menyelesaikan pekerjaan dan alat yang tepat untuk memperingan pekerjaan.

Kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara. Setiap individu membutuhkan barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang berlangsung dan berkesinambungan dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan di mana mereka saling menerima tanpa adanya keluhan dengan hasil akhir dari pelayanan tersebut adalah penilaian kepuasan dan ketidakpuasan. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat harus memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Pelayan publik dapat melayani kepentingan umum dapat bergerak di bidang produksi, distribusi dan bidang jasa-jasa vital, seperti transportasi, komunikasi (internet), air bersih, penerangan, rasa aman dan lain-lainnya.

2.1.1 Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:3 12) Kepuasan Konsumen adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan di banding dengan harapannya. Secara umum kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil

kerja dengan harapan yang di inginkan dalam diri seseorang. Harapan yang di inginkan dari sebuah nilai kepuasan adalah rasa tidak puas, puas dan sangat puas,

Moenir (2017:17) dalam (Sinambela, 2006:42-43), pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Dari pendapat moenir dapat diketahui bahwa Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan keidupan manusia. Ditegaskan lagi Menurut Rusli, dalam buku Reformasi Pelayanan Publik,

Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, menurutnya sesuai dengan *life cycle teory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan menurut yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain.

1.1.2 Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatau produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (dalam Sinambela, 2011: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan seanntiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Widodo (2015:162) mengemukakan bahwa arah yang dicapai oleh pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (better), lebih dekat (closer), lebih murah (cheaper) dan lebih cepat (faster). Muaranya yakni terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.

Paiman Napitulu (2007:174), menyatakan bahwa Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2011: 128).

Moenir (2017:17) dalam (Sinambela, 2006:42-43), pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Kebijakan manajemen Pelayanan Umum dan Pelayanan Perizinan, Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut:

1. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 90 / MENPEN / 1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara delapan program strategi ini salah satu diantaranya adalah tentang penyederhanaan pelayanan umum.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Ini adalah merupakan pelayanan

umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tatalaksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.

3. Instruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Inpres ini merupakan instruksi dari Presiden Republik Indonesia kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan Departemen / Instansi Pemerintah baik di pusat maupun daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat baik yang menyenangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugrahan penghargaan Abdistya bhakti bagi Unit Krta/Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 1996. Di sini Gubernur KDH TK I dan Bupati / Walikota/KDH TK. II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya, (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha, dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perizinan di daerah. (Ratminto dan Winarsi,2007).

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Arus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembarruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembarruan dilihat dari kedua sisi

tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan keidupan manusia. Menurut Rusli, dalam buku *Reformasi Pelayanan Publik*, Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle teory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Osborne dan Plastrik (dalam Sinambela, 2011:4) mencirikan pemerintah (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat pemerintah untuk untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu baran,

jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” yakni lembaga pemerintah”.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000: 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lukman (2000:6) berarti dalam hal ini pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Jadi pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan

2.1.3 Indikator –indikator Kepuasan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

2.1.4 IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.

Menurut Tjiptono (2017:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam

membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan.

Sedangkan Bragan (2017:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, 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.

Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Begitu pula masyarakat, pengertian secara sederhana dapat dikatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama bertempat tinggal di suatu daerah tertentu dan memiliki aturan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dimana sasaran pengukuran mencakup: penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, dengan demikian pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik Skripsi, Tesis, Disertasi atau Jurnal Penelitian. Dalam hal ini peneliti mendapatkan penelitian yang serupa dengan peneliti yang lakukan saat ini, diantaranya yakni;

Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). THE ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, 1(3), 172-181.

Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in

Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.

Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47–54.

Penelitian oleh Vellya Agustin, Neri Susanti, dan Eska Prima Monique Damarsiwi dengan judul Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja, dan kinerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin yaitu 67 responden. Hasil tes penentuan sebesar 0,678 atau 67,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu sebesar 67,8%, sedangkan sisanya ($100 - 67,8\% = 32,2\%$). Kemampuan kerja dan motivasi kerja bersama memiliki pengaruh signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Penelitian (skripsi) Fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang dilakukan oleh Irwinsyah Ramadhan Tahun 2014, dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Pada penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian di daerah Jakarta Pusat dengan instansi yang menjadi objek penelitian adalah Kelurahan Bungur dan mendapatkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Bungur Jakarta Pusat sudah dianggap baik dengan nilai interval 2,87 dan mendapat nilai B (Baik) sehingga pelayan di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat sudah tidak memiliki masalah dalam segi pelayanan hanya akan terus meningkatkan mutu pelayanan agar lebih baik lagi dalam segi pemberian pelayanan.

Penelitian (skripsi) Fisip Hasanuddin Makassar yang dilakukan oleh Yulianus Sarira Tahun 2013 dengan judul Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

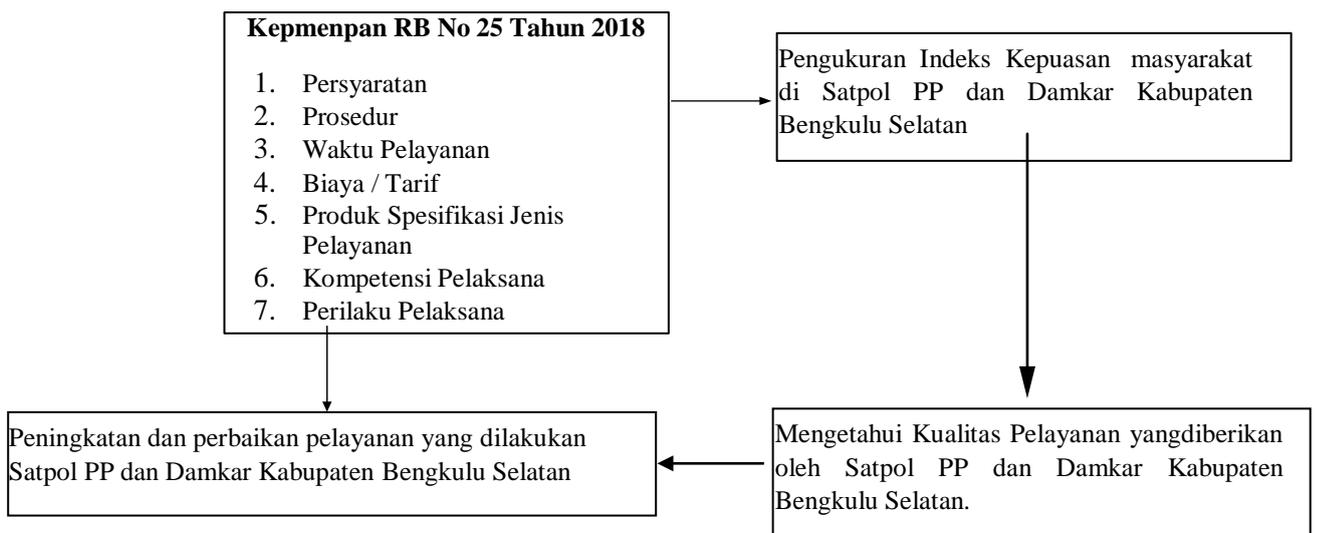
Makassar. Pada penelitian tersebut peneliti menyampaikan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar sudah baik dan memuaskan, hal ini disebabkan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar sudah sangat membuat masyarakat nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

2.3 Kerangka Analisis

Penelitian ini didari untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat terutama dari kategori pelayanan umum secara administratif. Hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif dan kependudukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelanan yang telah diberikan Satpol PP dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan. Adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 2.2.

Gambar 2.2 Kerangka Analisis

Berdasarkan kerangka analisi di atas dapat dilihat adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi



Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan.

Sesuai tujuan ini penulis mengacu pada Kepmen PAN yang meliputi 10 indikator yang relevan, valid dan reliabel untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Unsur indeks pelayanan masyarakat tersebut diantaranya:

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.

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. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

10. Sarana Penunjang

Sarana dan prasana yang diberikan instansi terkait untuk memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap masyarakat.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

3.2 Definisi Operasional

Peneliti dapat penjabarkan beberapa indikator yang akan digunakan untuk :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bengkulu Selatan.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat/warga Kabupaten Bengkulu Selatan yang menggunakan layanan Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan. Sedangkan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Quota Sampling*, yaitu teknik non random sampling dimana partisipan dipilih berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya sehingga total sampel akan memiliki distribusi karakteristik yang sama dengan populasi yang lebih luas (Sugiyono, 2014:77) sebagai data dengan kriteria utamanya adalah pengguna jasa layanan di Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan.

Maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 150 responden yang diambil dari p enarikan sampel menggunakan teknik quota sampling.

(Sugiyono, 2019 :230) Teknik quota sampling adalah teknik non random sampling dimana partisipan dipilih berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya sehingga total sampel akan memiliki distribusi karakteristik yang sama dengan populasi yang lebih luas. Alasannya karena proses pemilihan sampel penelitian dengan metode quota sampling meningkatkan keefektifan penelitian dan dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi sehingga dalam hal ini perlu diketahui pula bahwa populasi untuk pengambilan sampel dipilih berdasarkan karakteristik dan sifat khusus dari anggota.

3.4 Metode Pengumpulan Data

(Sugiyono, 2019 :224) mengemukakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mngetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Menurut (Arikunto, 2013 :76) Pengumpulan data adalah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mengungkapkan atau menjangring fenomena, lokasi atau kondisi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data adalah suatu proses dalam mengumpulkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh seorang peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

11. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019: 231) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan

dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan verbal. Hal ini sebagaimana wawancara diajukan secara verbal kepada orang-orang yang dianggap dapat memberikan informasi atau penjelasan hal-hal yang dipandang perlu.

12. Angket

Menurut Sugiyono (2017: 238) angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden.

Fungsional adalah semua bagian di masyarakat mempunyai fungsinya masing-masing dalam masyarakat tersebut. Semua bagian masyarakat ini saling bekerjasama untuk membangun tatanan sosial yang stabil dan harmonis. Dalam manajemen, ada bidang fungsional yang merupakan suatu kesatuan yang dibutuhkan oleh organisasi, masing-masing saling terkait dan bergantung. Keberhasilan manajemen ditentukan oleh bidang fungsional. Artinya keberhasilan organisasi berasal dari salah satu atau semua bidang fungsional manajemen.

Analisis kebutuhan fungsional mencakup fitur-fitur yang akan terdapat didalam jalur data yang baru pengguna jasa layanan di Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan.

- 1) Kisi-kisi Kuisisioner
 1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya / Tarif
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana

8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
10. Sarana Penunjang

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017: 329) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

3. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

3.5 Metode Analisis

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

Penimbang Total Unsur yang Terisi

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai per unsur}}{\text{Total}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Skor	Konversi Nilai IKM	Keterangan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Kurang Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Cukup Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4	3.26 – 4.00	> 81.25	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018

