



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA**

## **KOTA BLITAR**

**TAHUN 2021**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	3
1.4 Sasaran .....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
1.6 Keluaran yang Diharapkan .....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
2.4 Analisis Gap/Kesenjangan .....	11
2.5 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar .....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR.....</b>	<b>17</b>
3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar .....	17
3.2 Penduduk.....	19
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Sumber Data .....	21
4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei .....	21
4.3 Metode Pengambilan Sampel.....	21
4.4 Pelaksanaan Survei .....	22
4.5 Langkah Penelitian.....	22
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	27
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar .....	29
5.3 Analisis <i>GAP</i> .....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>66</b>
6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Rekomendasi.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah .....	18
<b>Tabel 4.1</b> Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	25
<b>Tabel 5.1</b> Indeks Kepuasan Masyarakat.....	30
<b>Tabel 5.2</b> Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Damkar .....	31
<b>Tabel 5.3</b> Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Masyarakat .....	40
<b>Tabel 5.4</b> Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Pedagang Kaki Lima.....	50
<b>Tabel 5.5</b> Analisis GAP .....	62



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius .....	13
<b>Gambar 3.1</b>	Peta Kota Blitar .....	17
<b>Gambar 3.2</b>	Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
<b>Gambar 5.1</b>	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
<b>Gambar 5.2</b>	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kelompok Usia.....	28
<b>Gambar 5.3</b>	Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	29
<b>Gambar 5.4</b>	Unsur Persyaratan pada Kategori Damkar .....	32
<b>Gambar 5.5</b>	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Kategori Damkar .....	33
<b>Gambar 5.6</b>	Unsur Waktu pada Kategori Damkar .....	34
<b>Gambar 5.7</b>	Unsur Tarif/Biaya pada Kategori Damkar .....	35
<b>Gambar 5.8</b>	Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori Damkar.....	36
<b>Gambar 5.9</b>	Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori Damkar .....	37
<b>Gambar 5.10</b>	Unsur Perilaku Pelaksana pada Kategori Damkar .....	38
<b>Gambar 5.11</b>	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori Damkar .....	39
<b>Gambar 5.12</b>	Sarana Prasarana pada Kategori Damkar .....	40
<b>Gambar 5.13</b>	Unsur Persyaratan pada Kategori Masyarakat Umum .....	42
<b>Gambar 5.14</b>	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Kategori Masyarakat Umum.....	43
<b>Gambar 5.15</b>	Unsur Waktu pada Kategori Masyarakat Umum .....	44
<b>Gambar 5.16</b>	Unsur Tarif/Biaya pada Kategori Masyarakat Umum .....	45
<b>Gambar 5.17</b>	Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori Masyarakat Umum .....	46
<b>Gambar 5.18</b>	Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori Masyarakat Umum .....	47
<b>Gambar 5.19</b>	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori Masyarakat Umum .....	49
<b>Gambar 5.20</b>	Sarana Prasarana pada Kategori Masyarakat Umum.....	50
<b>Gambar 5.21</b>	Unsur Persyaratan pada Kategori PKL .....	52
<b>Gambar 5.22</b>	Unsur Tarif/Biaya pada Kategori PKL.....	55
<b>Gambar 5.23</b>	Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori PKL.....	56
<b>Gambar 5.24</b>	Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori PKL .....	57
<b>Gambar 5.25</b>	Unsur Perilaku Pelaksana pada Kategori PKL .....	58
<b>Gambar 5.26</b>	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori PKL .....	59
<b>Gambar 5.27</b>	Sarana Prasarana pada Kategori PKL.....	60
<b>Gambar 5.28</b>	Tanggapan PKL tentang Penataan Lokasi Dagang .....	61



**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA  
KOTA BLITAR**

<b>Gambar 5.29</b> Perbandingan kinerja/kepuasan dan harapan.....	63
<b>Gambar 5.30</b> Analisis Diagram Kartesius.....	64



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standard merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survey terhadap unsur-unsur pelayanan publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk



hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Blitar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan public yang juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Satpol PP Kota Blitar melaksanakan Survei Kepuasan Pelayanan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui survey ini juga diharapkan dapat mendorong Satpol PP Kota Blitar untuk meningkatkan dan melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Walikota Blitar Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.

Tujuan dilakukan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.





2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.
3. Mengidentifikasi indicator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah tersedianya nilai indeks Kepuasan Perangkat Daerah sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan. Adapun sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat pengguna layanan pemadam kebakaran atau pelayanan lainnya, pedagang kaki lima dan masyarakat umum.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah melakukan survey dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan Satpol PP Kota Blitar.

Ruang lingkup lain adalah sembilan unsur yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yaitu :

1. Persyaratan



2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya / tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Maklumat pelaksana
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

#### **1.6 Keluaran yang Diharapkan**

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satpol PP Kota Blitar.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**Bab I Pendahuluan**, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap dan Satpol PP Kota Blitar.



**Bab III Gambaran Umum Kota Blitar**, meliputi kondisi geografis, luas wilayah dan penduduk.

**Bab IV Metodologi Penelitian**, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

**Bab V Hasil dan Pembahasan**, meliputi karakteristik responden, hasil survei kepuasan masyarakat serta analisis *GAP*.

**Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi**, meliputi kesimpulan dan rekomendasi



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan(Nurdin, 2019).



## **2.2 Survei Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa



tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

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

Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survey), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 unsur meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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



4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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



(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodic dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **2.4 Analisis Gap/Kesenjangan**

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variable dengan harapan konsumen terhadap variable tersebut. *Gap Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (*Importance Performance Analysis*)**.





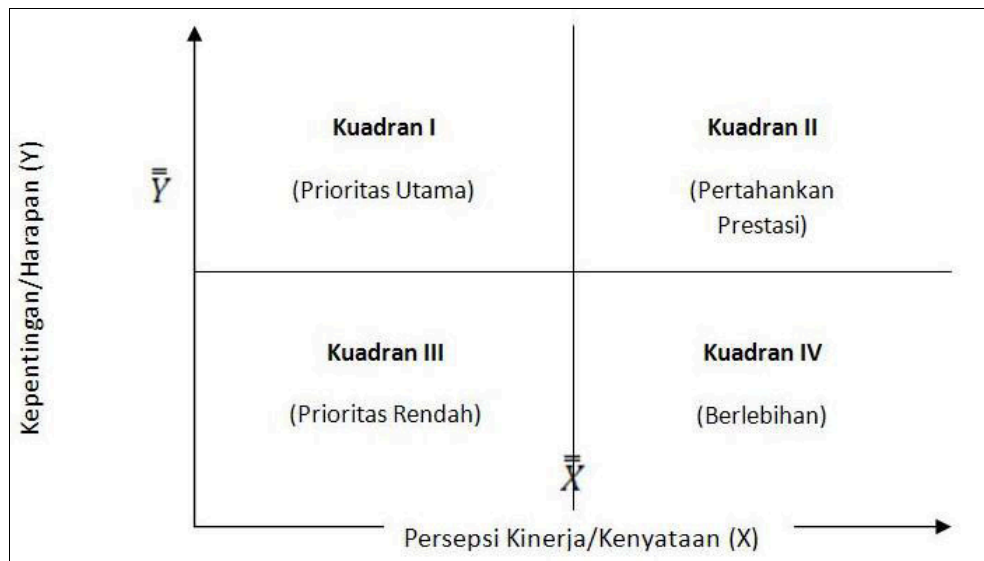
Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar dari pada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh factor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-

rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



**Gambar 2.1** Diagram Kartesius

**a. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

**b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib



dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

**c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut/ Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.



## **2.5 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar**

Tugas pokok dari Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar:

1. Perumusan kebijakan di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
4. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
5. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakan peraturan daerah, peraturan walikota, keputusan walikota, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;
6. Pelaksanaan koordinasi penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan kepolisian Negara Republik Indonesia; Penyidik Pegawai Negeri Sipil dan/atau aparatur lainnya;
7. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur atau badan hukum agar mematuhi dan menaati penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota;



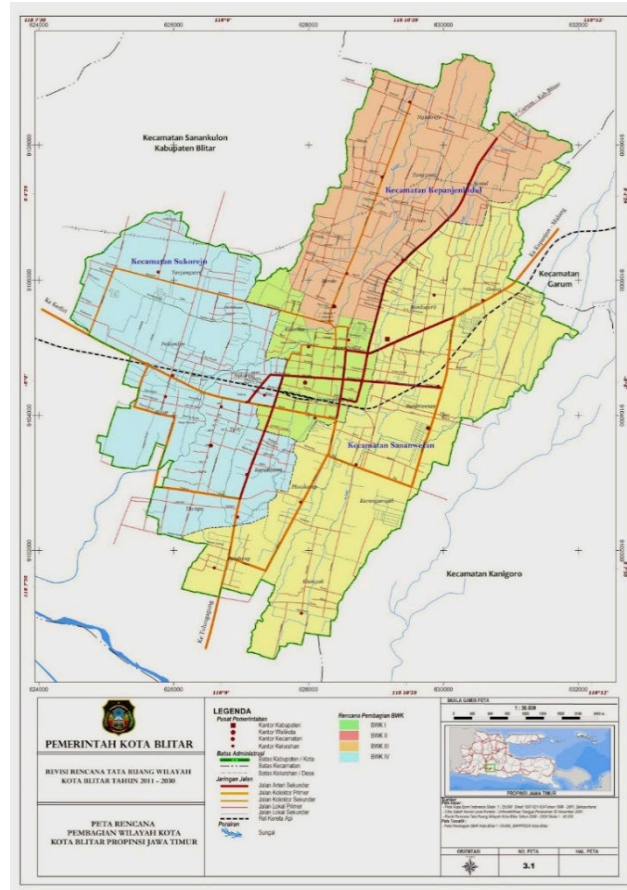
8. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan;
9. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
10. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;
11. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
12. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
13. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan / atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
14. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
15. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Satuan Polisi Pamong Praja secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
16. Pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas Satuan Polisi Pamong Praja; dan
17. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait tugas dan fungsinya.



### BAB III

## GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

### 3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar



**Gambar 3.1**Peta Kota Blitar

Sumber: <https://kimkentongan.blogspot.com/2015/04/peta-kota-blitar-resolusi-besar.html>

Kota Blitar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Patria, Kota Lahar dan Kota Proklamator secara legal-formal didirikan pada tanggal 1 April 1906. Dalam perkembangannya kemudian momentum tersebut ditetapkan sebagai Hari Jadi Kota Blitar. Wilayah Kota Blitar berada diujung selatan Jawa Timur dimana Kota Blitar berada pada ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat 112° 14' - 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' - 8° 10' Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata 24° C - 34° C karena Kota



Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan jarak 160 km arah tenggara dari Ibu Kota Provinsi Jawa Timur.

Kota Blitar merupakan kota terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, semua wilayah dikelilingi Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Secara administratif Kota Blitar termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar terdiri dari 3 wilayah kecamatan dan 21 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 32,5 km<sup>2</sup>. Pemerintahan Kota Blitar dipimpin oleh walikota dengan pusat pemerintahan Kota Blitar berada di Kecamatan Kepanjenkidul (BPS, Kota Blitar Dalam Angka 2021, 2021).

Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 32,57 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 3 kecamatan dan 21 kelurahan.

**Tabel 3.1** Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah

<b>Kecamatan</b>	<b>Ibukota Kecamatan</b>	<b>Luas (km<sup>2</sup>)</b>
<b>Sukorejo</b>	Kelurahan Sukorejo	9,92
<b>Kepanjenkidul</b>	Kelurahan Bendo	10,50
<b>Sananwetan</b>	Kelurahan Sananwetan	12,15
<b>Kota Blitar</b>	Kecamatan Kepanjenkidul	32,57

Sumber: BPS Kota Blitar

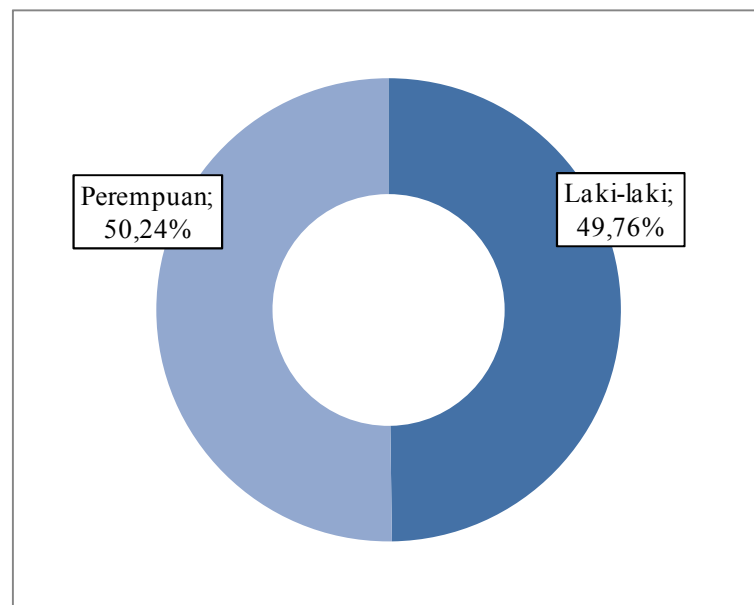
Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km<sup>2</sup>, kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km<sup>2</sup>, dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu



Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km<sup>2</sup> (BPS, Kota Blitar Dalam Angka 2021, 2021).

### 3.2 Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan factor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun obyek dalam pembangunan. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2020 mencapai 149.149 jiwa.



**Gambar 3.2** Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: BPS Kota Blitar

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa penduduk Kota Blitar terdiri dari 49,76 persen atau 74.217 jiwa penduduk laki-laki dan 50,24 persen atau 74.932 jiwa penduduk perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 99,05 artinya terdapat 99 laki-laki per 100 perempuan di Kota Blitar. Luas wilayah Kota Blitar sekitar 32,5 km<sup>2</sup>, setiap km<sup>2</sup> ditempati penduduk sebanyak 4.578 orang.





**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA  
KOTA BLITAR**



## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder. Berikut adalah rinciannya :

- a. **Data Primer**, diperoleh langsung dengan cara survey menggunakan kuesioner, kepada responden yang telah ditetapkan pada sasaran diatas. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Satpol PP Kota Blitar.
- b. **Data Sekunder**, diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya.

#### **4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei**

Responden dalam penelitian adalah masyarakat pengguna layanan pemadam kebakaran atau pelayanan lainnya, pedagang kaki lima dan masyarakat umum yang berada di tiga kecamatan di Kota Blitar yaitu Kecamatan Sukorejo, Kepanjenkidul dan Sananwetan.

#### **4.3 Metode Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :



$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

diperoleh jumlah sampel sebanyak 390 jiwa yang terdiri dari masyarakat yang mendapat pelayanan pemadam kebakaran sebanyak 72 jiwa, masyarakat umum 159 jiwa dan PKL 159 jiwa.

#### **4.4 Pelaksanaan Survei**

Dalam pelaksanaannya, Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan member tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan harapan responden. Pengisian Survei telah dilaksanakan selama 2 (dua) minggu mulai tanggal 27 November 2021 –10 Desember 2021 pada lokasi sasaran yang telah ditetapkan.

#### **4.5 Langkah Penelitian**

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### **1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan**

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait.

##### **2. Studi Literatur**

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metodologi yang relevan dengan permasalahan yang ada.



### **3. Identifikasi Permasalahan**

Tahapan ini adalah tahapan untuk mengenal permasalahan yang akan dibahas, yang akan menentukan kualitas suatu penelitian. Identifikasi permasalahan dilakukan di awal dengan tujuan target indicator penyusunan 9 (sembilan) unsure survey kepuasan masyarakat sesuai Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

### **4. Penyusunan Metodologi**

Tahap ini adalah tahapan untuk menyusun langkah - langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan/analisis permasalahan.

### **5. Penyusunan Laporan Pendahuluan**

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satpol PP Kota Blitar untuk sinkronisasi dengan Satpol PP Kota Blitar dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya.

### **6. Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini data dan informasi diperoleh dari Satpol PP Kota Blitar

### **7. Mengkaji dan Analisis data**

Hasil survey di analisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :



- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{rata tertimbang} = \left( \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left( \frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \left( \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan



- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 4.1** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

## **8. Penyusunan Laporan Akhir**

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan / atau Pengguna Layanan Satpol PP Kota Blitar, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan Satpol PP Kota Blitar.

## **9. Seminar/Presentasi Draft Laporan Akhir**

Pemaparan draft laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Satpol PP Kota Blitar.

## **10. Revisi / Penyempurnaan Laporan**

Revisi dan finalisasi data atau informasi pada draft laporan akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Satpol PP Kota Blitar yang berdasarkan hasil presentasi dan review terdapat saran masukan dari Satpol PP Kota Blitar.



## **11. Penyerahan Laporan Akhir**

Penyerahan hasil akhir berupa Dokumen Hasil SKM Layanan Satpol PP Kota Blitar yang telah disusun dari pihak penyedia/pelaksana jasa konsultasi kepada Satpol PP Kota Blitar.

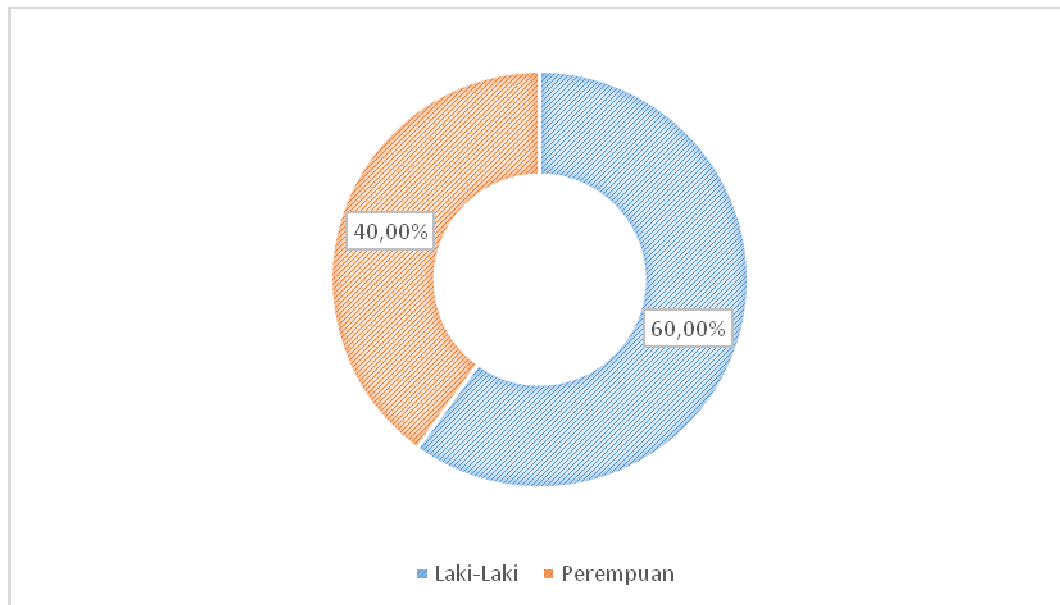
## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diketahui bagaimana kepuasan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.

#### **5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar berjumlah 390 responden dengan karakteristik sebagai berikut :

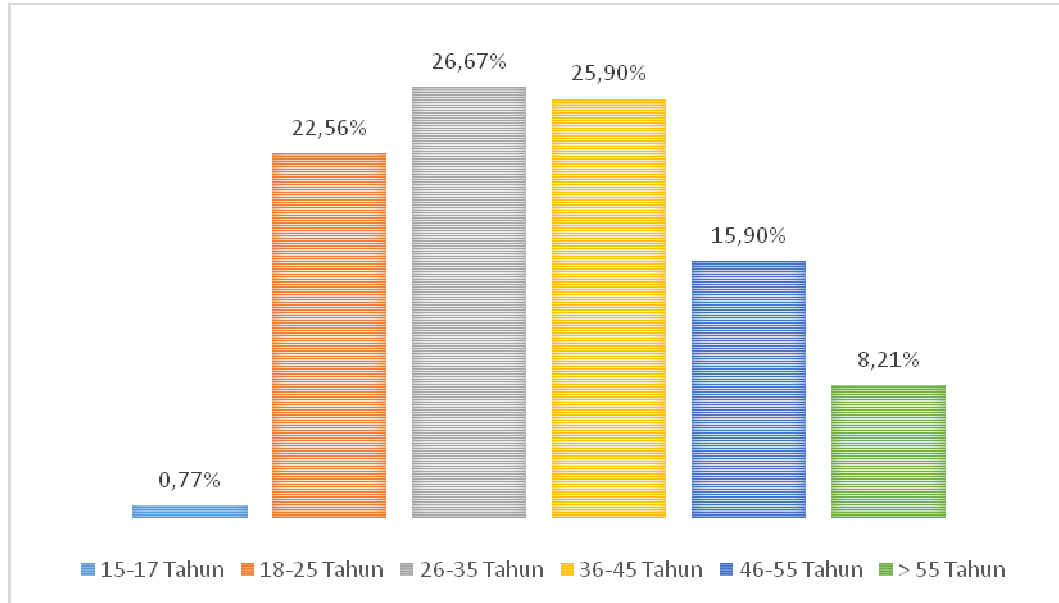


**Gambar5.1** Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah laki-laki sebesar 60,00 persen dan sisanya sebesar 40,00 merupakan perempuan.

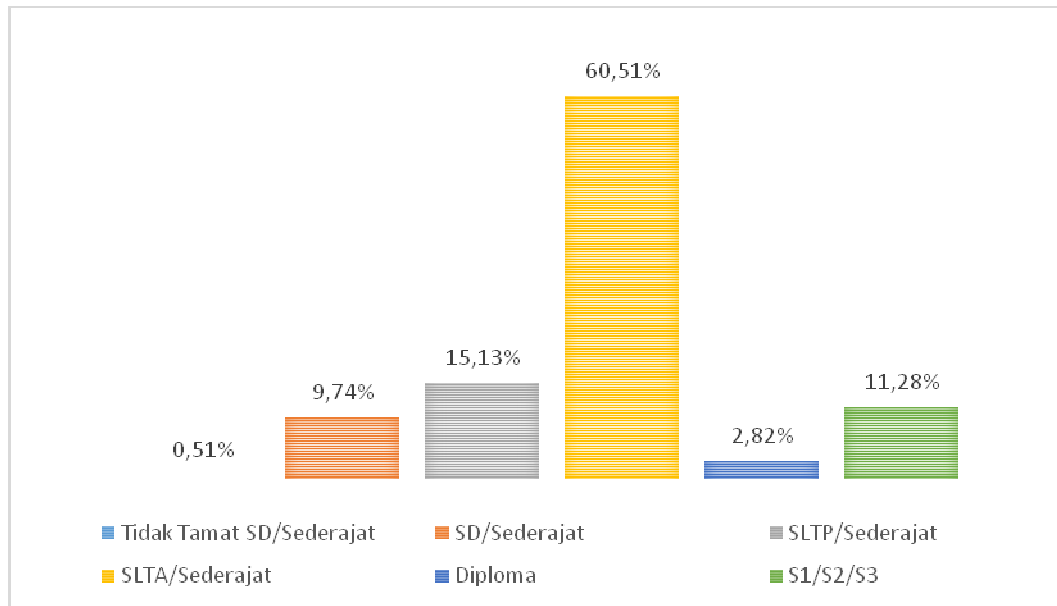




**Gambar 5.2** Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Surveidiolah (2021)

Mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar adalah masyarakat dengan kelompok usia 26 - 35 tahun sebesar 26,67 persen, kemudian kelompok usia 36 - 45 tahun sebesar 25,90 persen, kelompok usia 18 - 25 tahun sebesar 22,56 persen, selanjutnya kelompok usia 46 - 55 tahun sebesar 15,90 persen, serta kelompok usia > 55 tahun dan 15 - 17 tahun masing-masing sebesar 8,21 persen dan 0,77 persen.



**Gambar 5.3** Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Pendidikan Terakhir  
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan, sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar memiliki latar belakang pendidikan terakhir SLTA / Sederajat sebesar 60,51 persen, SLTP / Sederajat sebesar 15,13 persen, kemudian S1 / S2 / S3 sebesar 11,28 persen, serta SD / Sederajat, Diploma, dan tidak tamat SD / Sederajat masing-masing sebesar 9,74 persen, 2,82 persen dan 0,51 persen.

## **5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar**

Kepuasan responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan



- 2) Sistem mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survey kepuasan untuk pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar ditunjukkan oleh tabel berikut.

**Tabel 5.1** Indeks Kepuasan Masyarakat

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,34	83,40	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,39	84,68	B	Baik
U3	Waktu	3,44	86,03	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,46	86,38	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,71	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,80	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,80	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,44	86,09	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,35	B	Baik
<b>Nilai IKM</b>		3,42	85,58	B	Baik

Sumber : Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,42 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,58 dengan kategori mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh kesembilan unsur yang memiliki mutu pelayanan Baik, sehingga kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi terbanyak dari unsur Tarif/Biaya yaitu



sebesar 3,46 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar sebagai berikut.

### **5.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar Kategori Pemadam Kebakaran (Damkar)**

Hasil survey kepuasan untuk pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran ditunjukkan oleh Tabel berikut.

**Tabel 5.2** Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Damkar

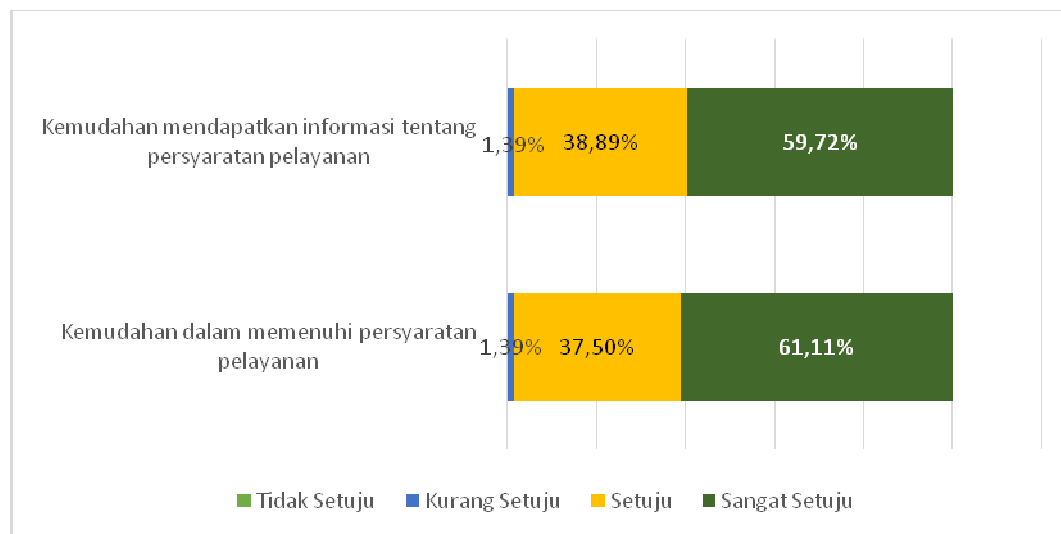
No.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,59	89,76	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,65	91,15	A	Sangat Baik
U3	Waktu	3,78	94,44	A	Sangat Baik
U4	Tarif/Biaya	3,77	94,27	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	92,01	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,67	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,72	93,06	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,79	94,79	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	94,79	A	Sangat Baik
<b>Nilai IKM</b>		3,72	92,88	A	Sangat Baik

Sumber : Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,88 dengan kategori mutu pelayanan A yaitu Sangat Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh kesembilan unsur yang memiliki mutu pelayanan Sangat Baik. Secara terinci pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran sebagai berikut :

### 1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :



**Gambar 5.4** Unsur Persyaratan pada Kategori Damkar

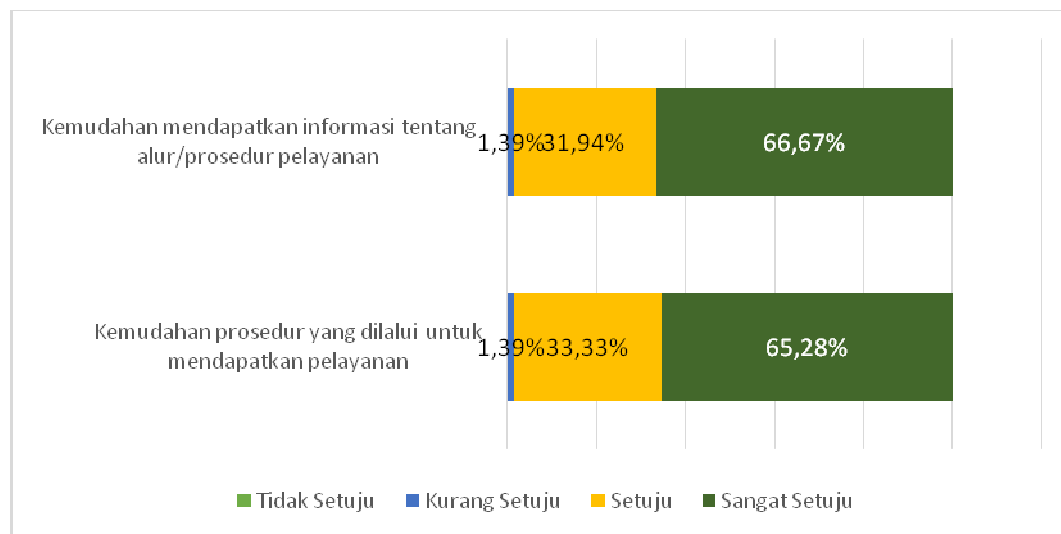
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa dari dua pernyataan pada unsur persyaratan, mayoritas responden sebesar 98,61 persen menjawab setuju bahkan sangat setuju, artinya informasi tentang persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar mudah didapatkan dan dipenuhi. Akan tetapi terdapat responden yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju sebesar 1,39 persen dengan alasan karena tidak adanya sosialisasi.



## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :



**Gambar 5.5** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

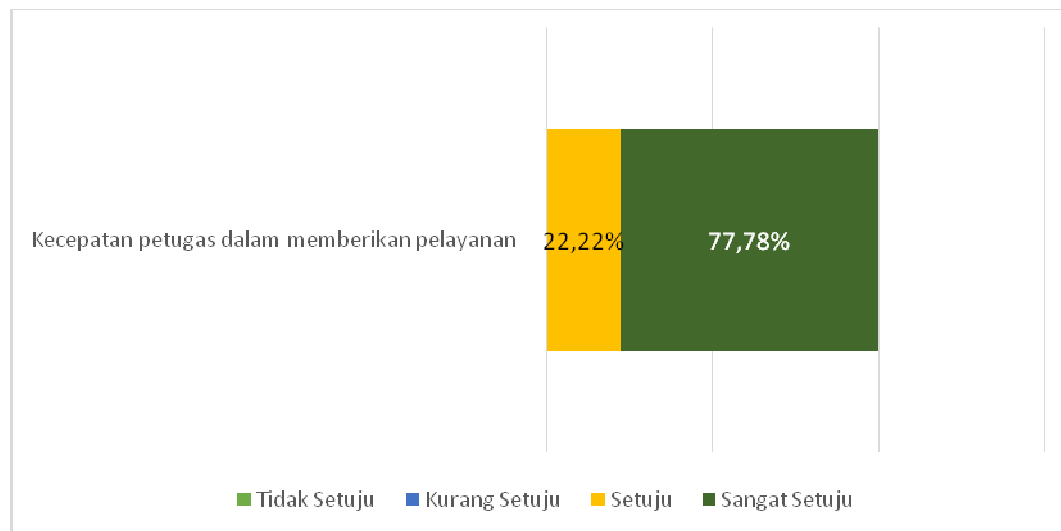
Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk kedua pernyataan tersebut. Namun masih terdapat responden yang kurang setuju sebesar 1,39 persen dengan alasan karena beberapa responden belum paham tentang prosedur pelayanan dan prosedur pelayanan cukup rumit. Akan tetapi karena mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan di Satuan Polisi



Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

### 3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran diuraikan sebagai berikut :



**Gambar 5.6** Unsur Waktu pada Kategori Damkar

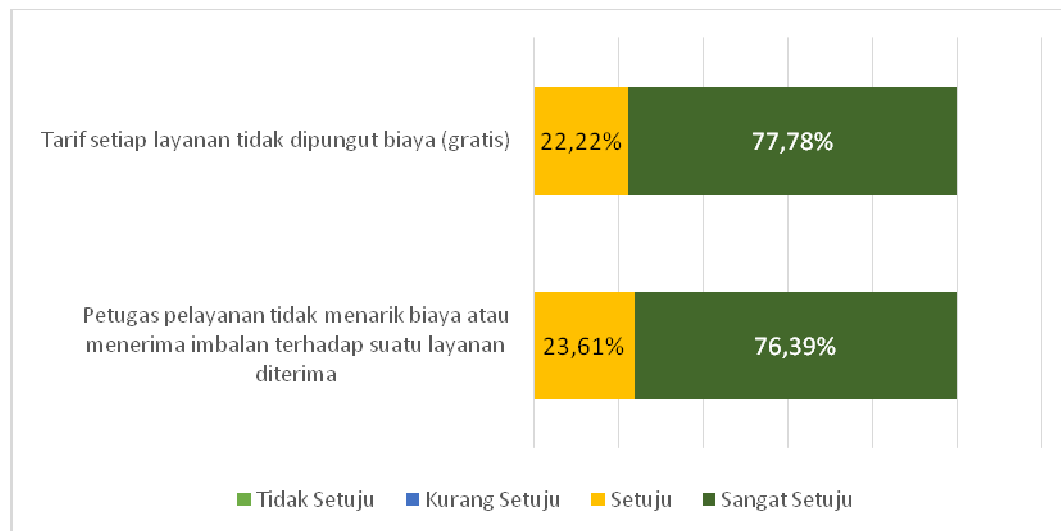
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 22,22 persen memberikan jawaban setuju bahkan 77,78 persennya menjawab sangat setuju. Sehingga kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran pada unsur waktu harus tetap dipertahankan.



#### 4) Tarif/Biaya (U4)

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standard pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsure tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 5.7** Unsur Tarif/Biaya pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

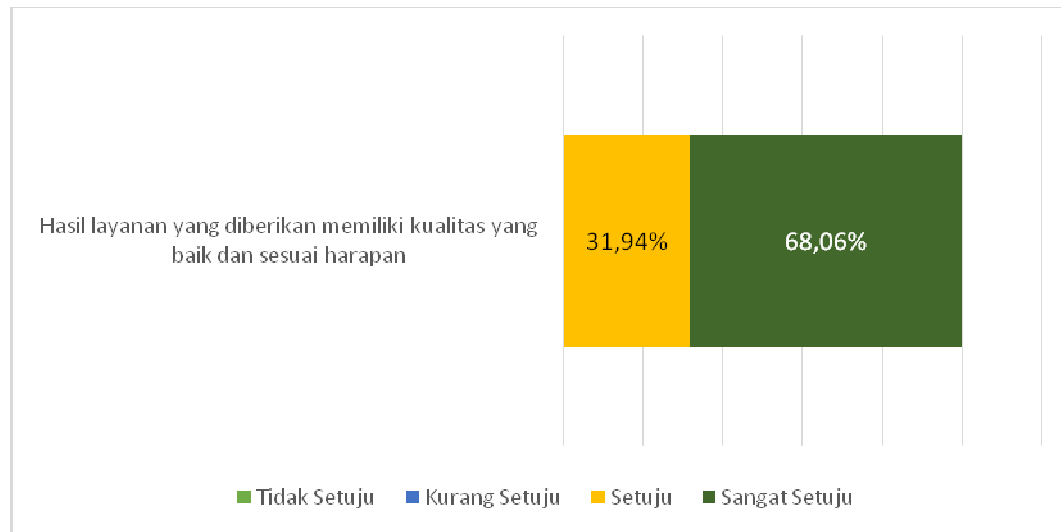
Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 100 persen memberikan jawaban setuju dan sangat setuju, bahwa setiap layanan tidak dipungut biaya sama sekali (gratis) serta petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan.





### 5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut :



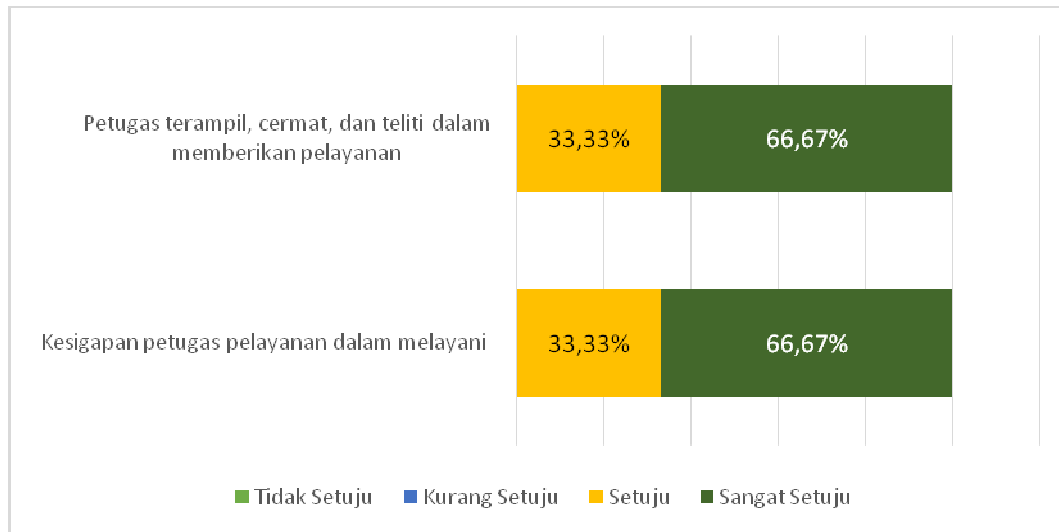
**Gambar 5.8** Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Sebesar 31,94 persen responden menjawab setuju dan sisanya sebesar 68,06 persen menjawab sangat setuju. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

### 6) Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut :



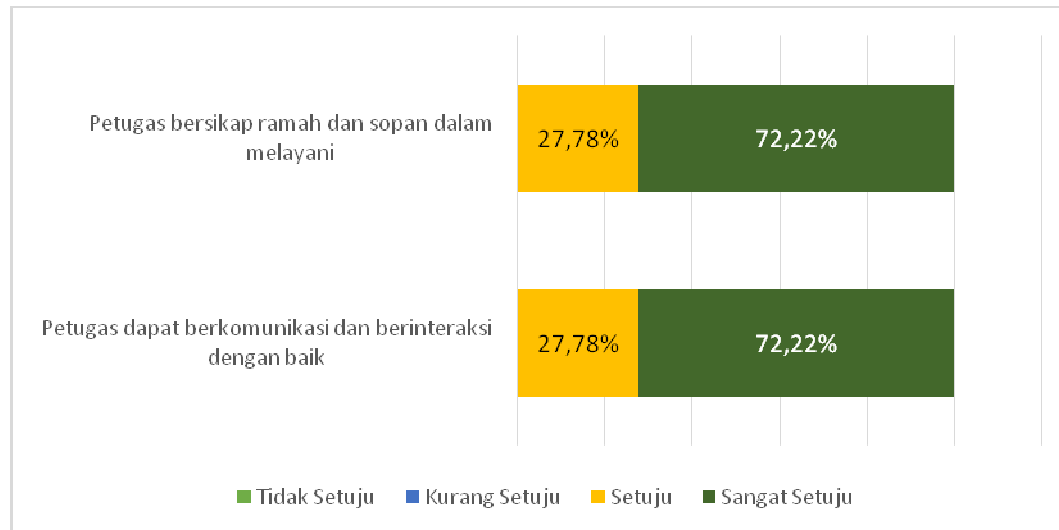
**Gambar 5.9** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat dilihat bahwa 100 persen responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada unsur kompetensi pelaksana pada layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran. Responden menilai bahwa petugas terampil, cermat dan teliti serta sigap dalam melayani.

#### **7) Perilaku Pelaksana (U7)**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsure perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



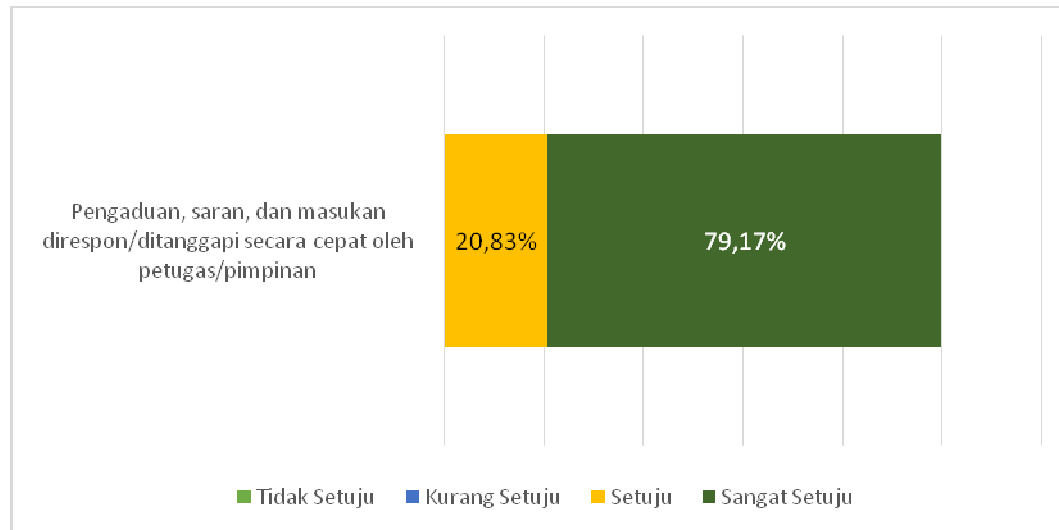
**Gambar 5.10** Unsur Perilaku Pelaksana pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban sebesar 100 persen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran sopan dan ramah.

#### **8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat satu pernyataan untuk menggambarkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut :



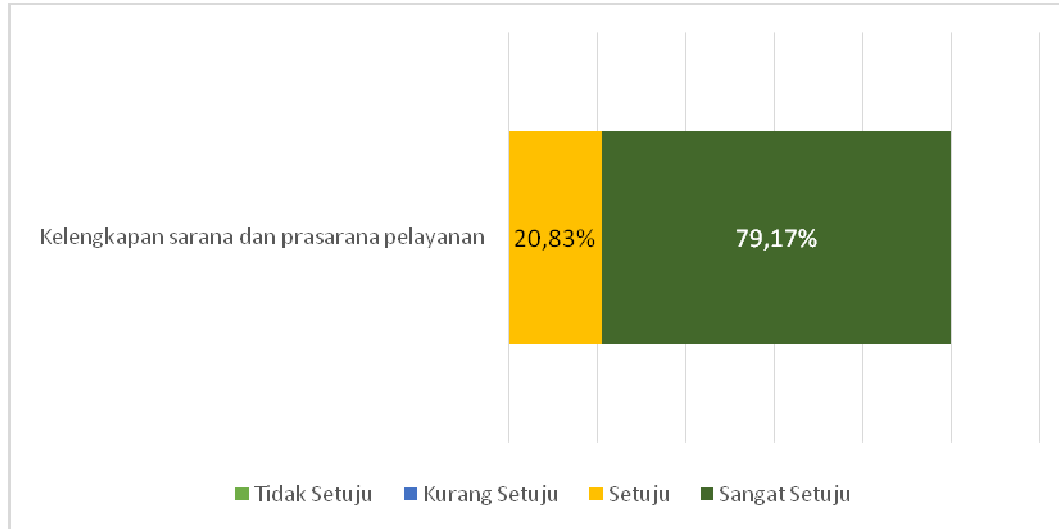
**Gambar 5.11** Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran tergolong baik.

### **9) Sarana Prasarana (U9)**

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran dalam sepuluh pernyataan sebagai berikut :



**Gambar 5.12** Sarana Prasarana pada Kategori Damkar

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kelengkapan sarana dan prasarana Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pemadam Kebakaran tergolong baik.

## 5.2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar Kategori Masyarakat Umum

Hasil survei kepuasan untuk pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum ditunjukkan oleh Tabel berikut :

**Tabel 5.3** Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Masyarakat

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,28	82,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,35	83,81	B	Baik
U3	Waktu	3,35	83,81	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,34	83,49	B	Baik



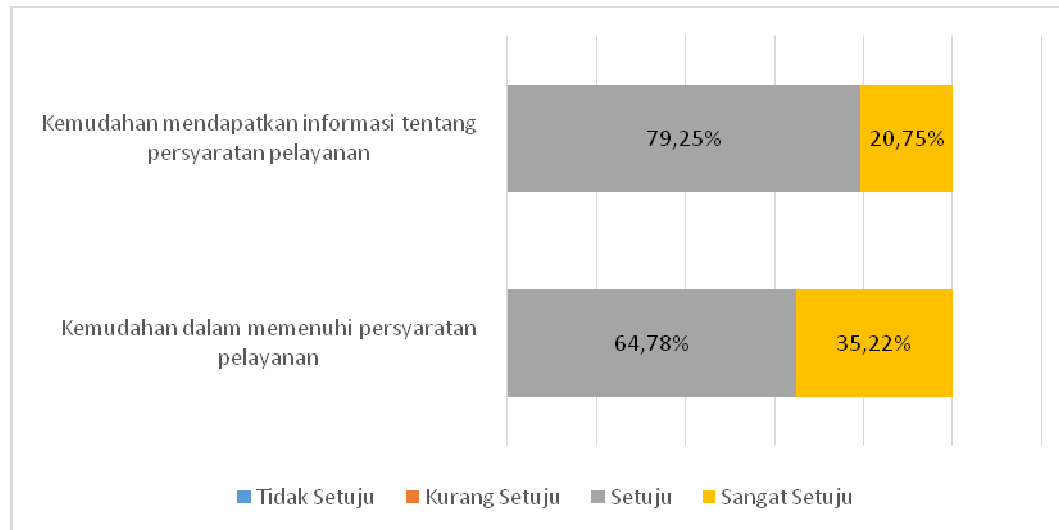
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,65	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,65	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	83,65	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,35	83,65	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,65	B	Baik
	<b>Nilai IKM</b>	3,34	83,48	B	Baik

Sumber : Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,48 dengan kategori mutu pelayanan B yaitu Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh kesembilan unsur yang memiliki mutu pelayanan Baik. Secara terinci pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum sebagai berikut :

#### **1) Persyaratan**

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :



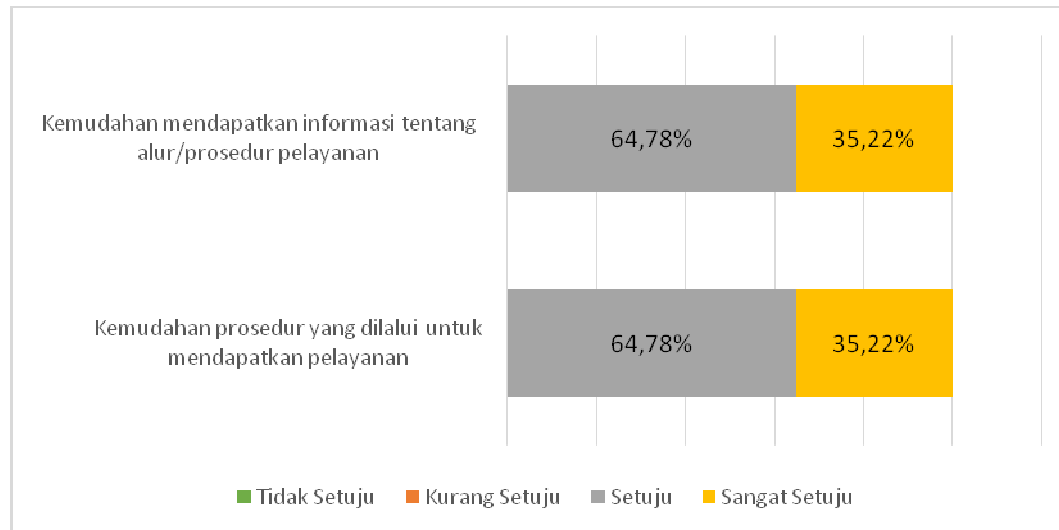
**Gambar 5.13** Unsur Persyaratan pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa dari dua pernyataan pada unsur persyaratan, mayoritas responden sebesar 100 persen menjawab setuju bahkan sangat setuju, artinya informasi tentang persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar mudah didapatkan dan dipenuhi.

## **2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :



**Gambar 5.14** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Kategori Masyarakat Umum

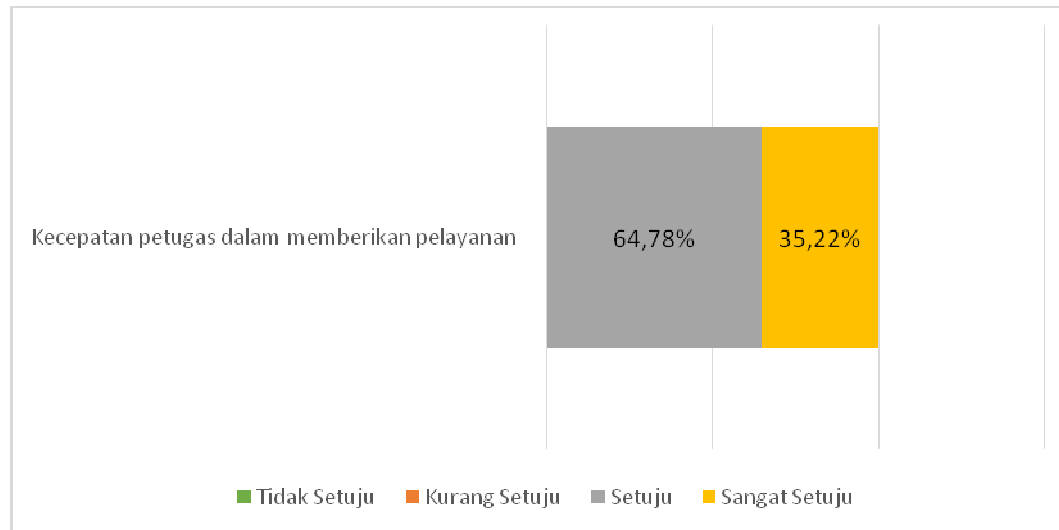
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk kedua pernyataan tersebut. Karena mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

### 3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum diuraikan sebagai berikut :





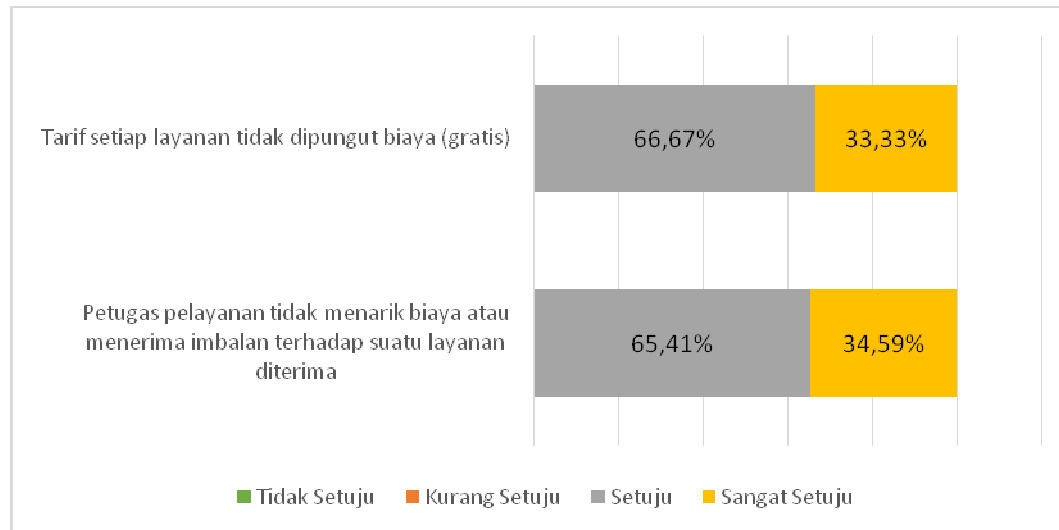
**Gambar 5.15** Unsur Waktu pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 64,78 persen memberikan jawaban setuju bahkan 35,22 persennya menjawab sangat setuju. Sehingga kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum pada unsur waktu harus tetap dipertahankan.

#### **4) Tarif/Biaya (U4)**

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standard pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsure tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



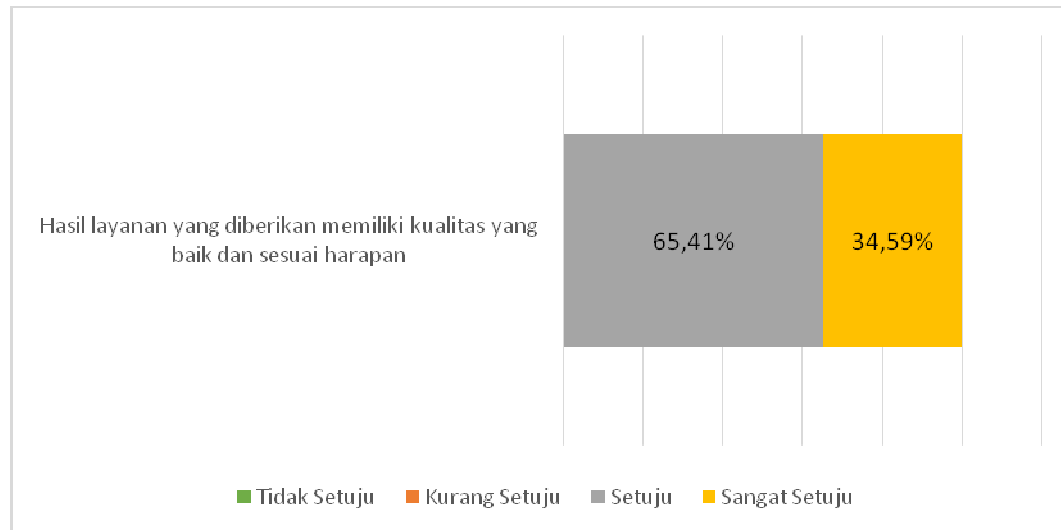
**Gambar 5.16** Unsur Tarif/Biaya pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 100 persen memberikan jawaban setuju dan sangat setuju, bahwa setiap layanan tidak dipungut biaya sama sekali (gratis) serta petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan.

##### **5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)**

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut :



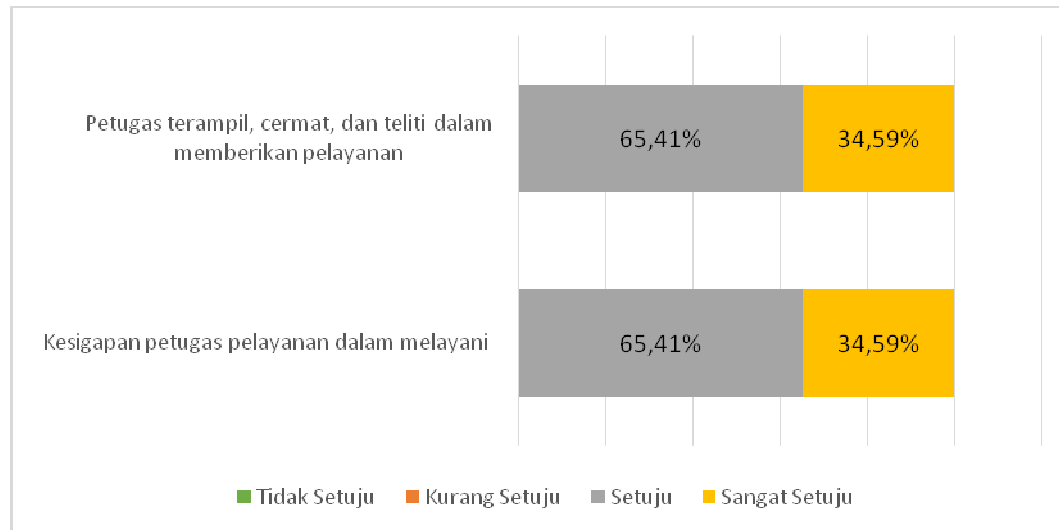
**Gambar 5.17** Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Sebesar 65,41 persen responden menjawab setuju dan sisanya sebesar 34,59 persen menjawab sangat setuju. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

## **6) Kompetensi Pelaksana (U6)**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut :



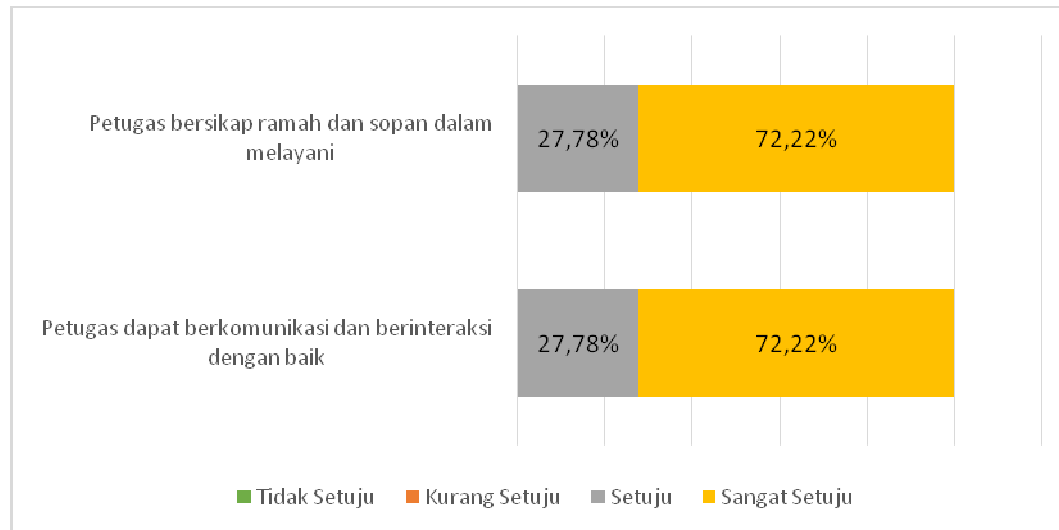
**Gambar 5.18** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat dilihat bahwa 100 persen responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada unsur kompetensi pelaksana pada layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum. Responden menilai bahwa petugas terampil, cermat dan teliti serta sigap dalam melayani.

#### **7) Perilaku Pelaksana (U7)**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survey ini, unsure perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



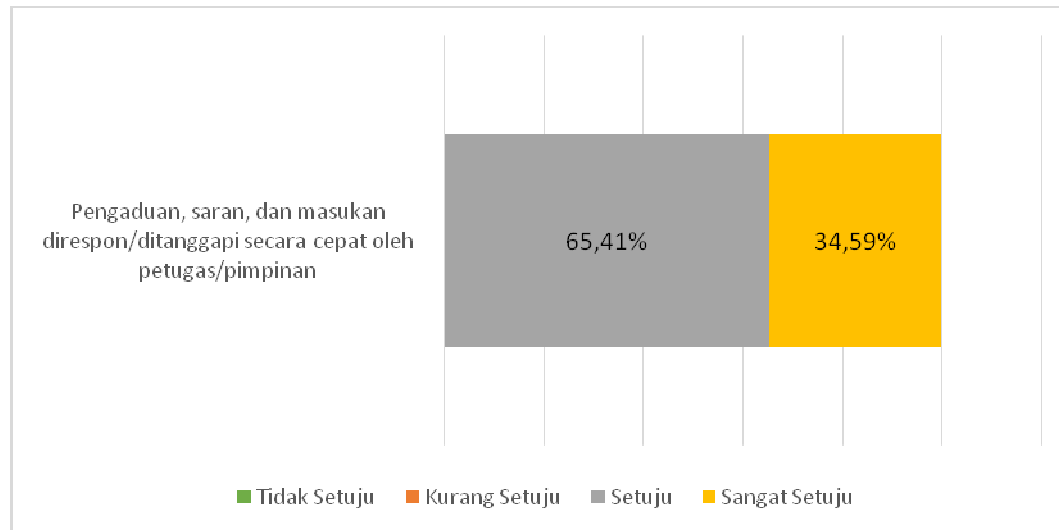
**Gambar 5. 1** Unsur Perilaku Pelaksana pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban sebesar 100 persen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum sopan dan ramah.

#### **8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat satu pernyataan untuk menggambarkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut :

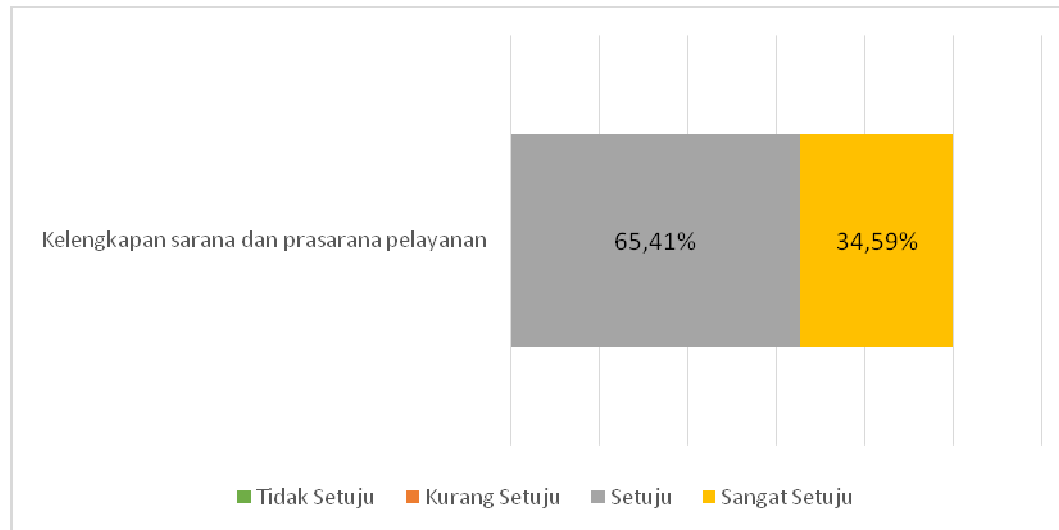


**Gambar 5.19** Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori Masyarakat Umum  
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum tergolong baik.

### **9) Sarana Prasarana (U9)**

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum dalam pernyataan sebagai berikut :



**Gambar 5.20** Sarana Prasarana pada Kategori Masyarakat Umum

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kelengkapan sarana dan prasarana Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Masyarakat Umum tergolong baik.

### 5.2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar Kategori Pedagang Kaki Lima (PKL)

Hasil survei kepuasan untuk pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima ditunjukkan oleh Tabel berikut.

**Tabel 5.4** Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Pedagang Kaki Lima

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,28	81,92	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,31	82,63	B	Baik
U3	Waktu	3,38	84,43	B	Baik



NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U4	Tarif/Biaya	3,43	85,69	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	84,91	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	85,30	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	84,67	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,38	84,59	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	85,22	B	Baik
	<b>Nilai IKM</b>	3,37	84,37	B	Baik

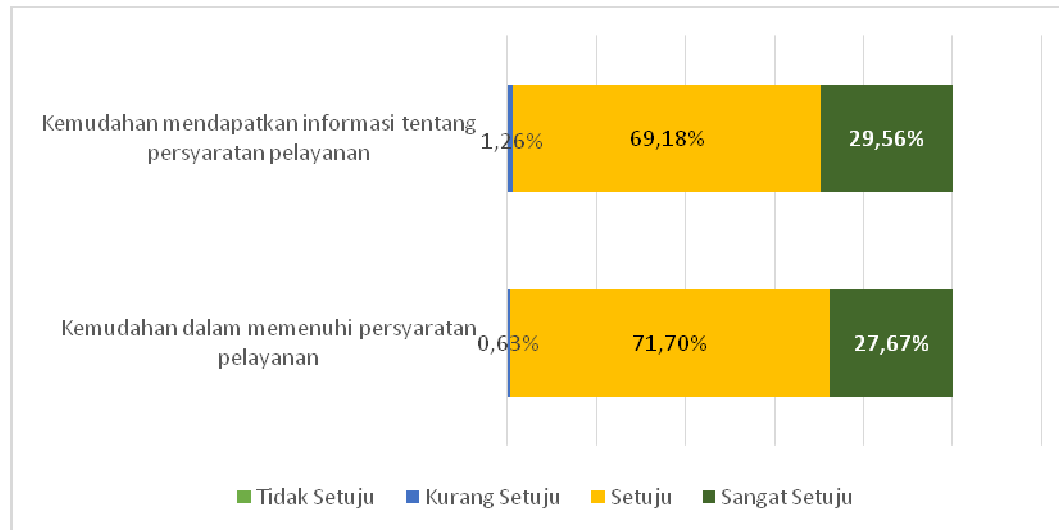
Sumber : Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,37 dengan kategori mutu pelayanan B yaitu Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh kesembilan unsur yang memiliki mutu pelayanan Baik. Secara terinci pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima sebagai berikut :

### 1) **Persyaratan**

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :





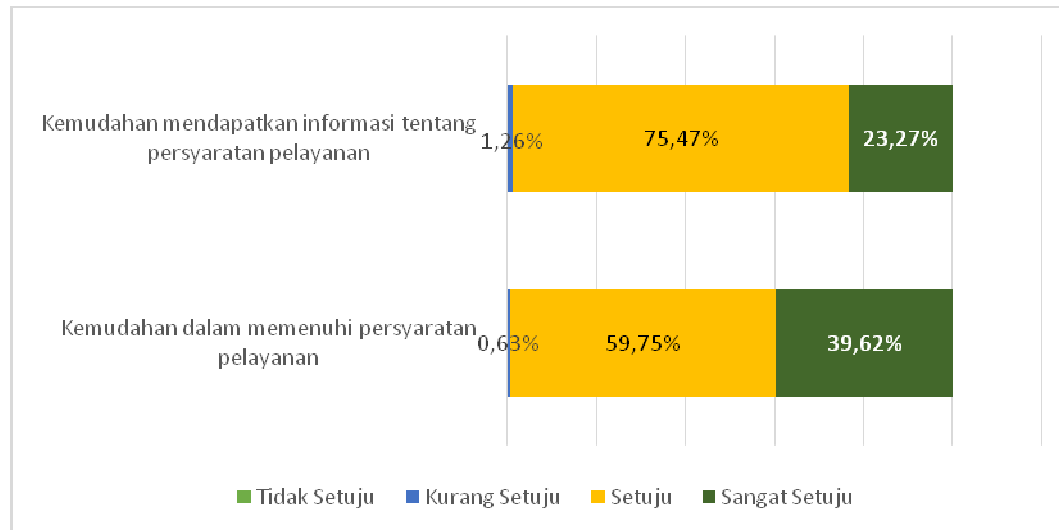
**Gambar 5.21** Unsur Persyaratan pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar 5.21 menunjukkan bahwa dari dua pernyataan pada unsur persyaratan, mayoritas responden menjawab setuju bahkan sangat setuju, artinya informasi tentang persyaratan pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar mudah didapatkan dan dipenuhi. Akan tetapi terdapat responden yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju dengan alasan karena beberapa responden kurang informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.

## **2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut :



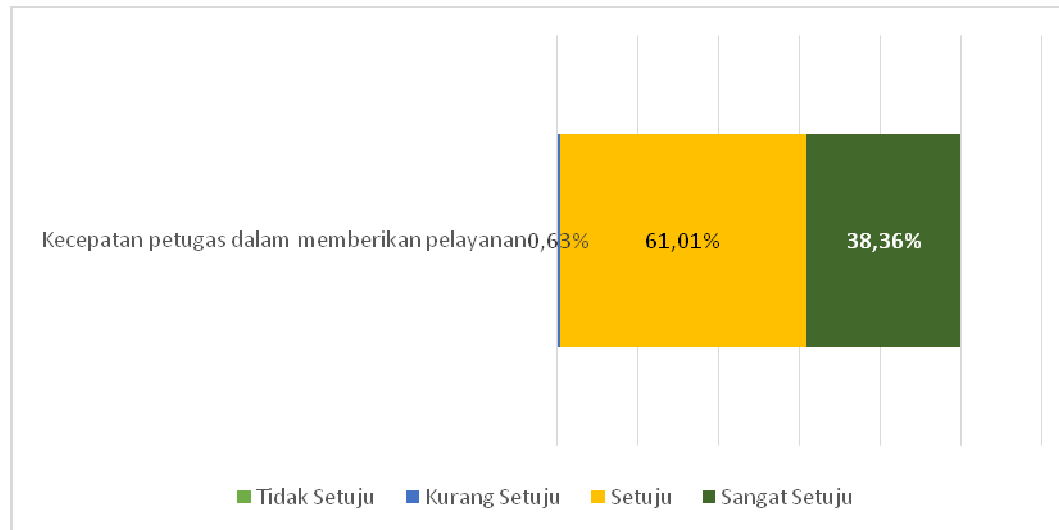
**Gambar 5. 2** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk kedua pernyataan tersebut. Namun masih terdapat responden yang kurang setuju dengan alasan karena beberapa responden belum paham tentang prosedur pelayanan. Akan tetapi karena mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

### 3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima diuraikan sebagai berikut :



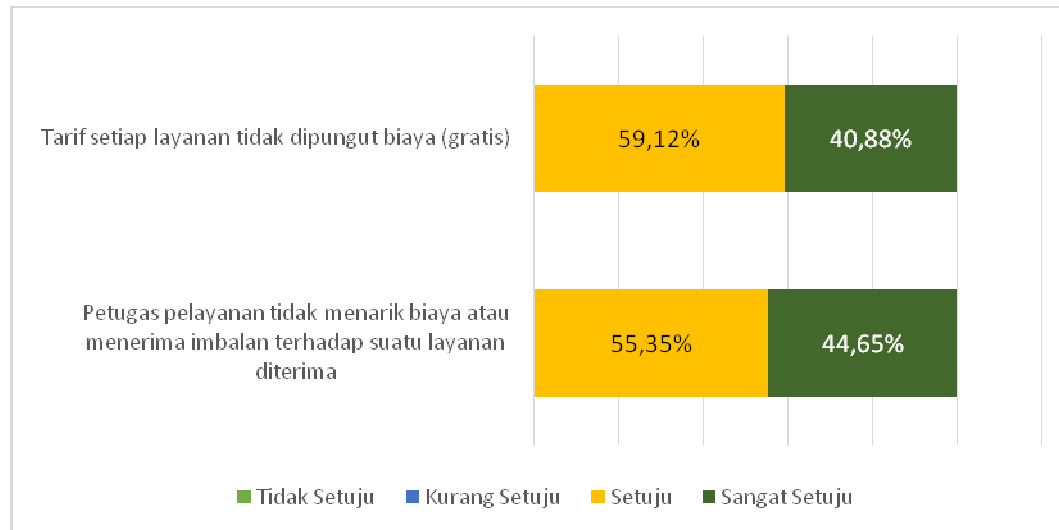
**Gambar 5. 3** Unsur Waktu pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 61,01 persen memberikan jawaban setuju bahkan 38,36 persennya menjawab sangat setuju. Sehingga kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL pada unsur waktu harus tetap dipertahankan.

#### **4) Tarif/Biaya (U4)**

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standard pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsure tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



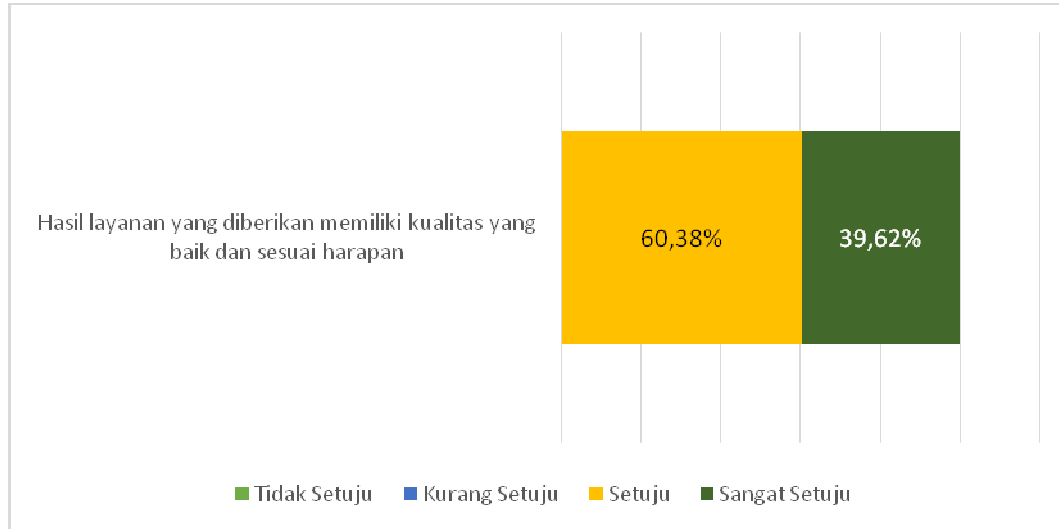
**Gambar 5.22** Unsur Tarif/Biaya pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 100 persen memberikan jawaban setuju dan sangat setuju, bahwa setiap layanan tidak dipungut biaya sama sekali (gratis) serta petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan.

##### **5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)**

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut :



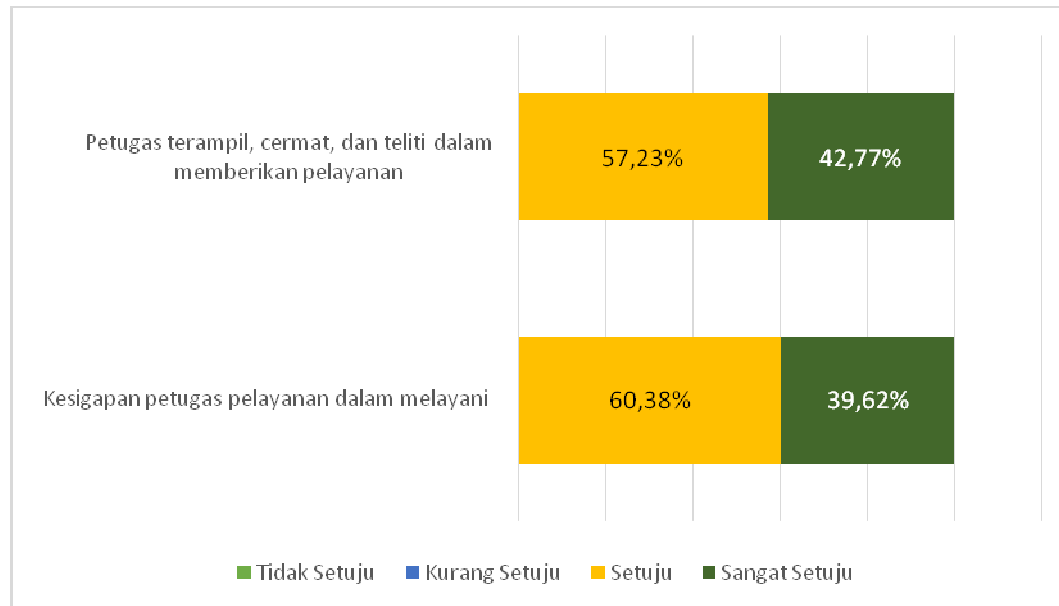
**Gambar 5.23** Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Sebesar 60,38 persen responden menjawab setuju dan sisanya sebesar 39,62 persen menjawab sangat setuju. Hal ini menandakan bahwa produk yang dihasilkan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

#### **6) Kompetensi Pelaksana (U6)**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan oleh dua pernyataan sebagai berikut :



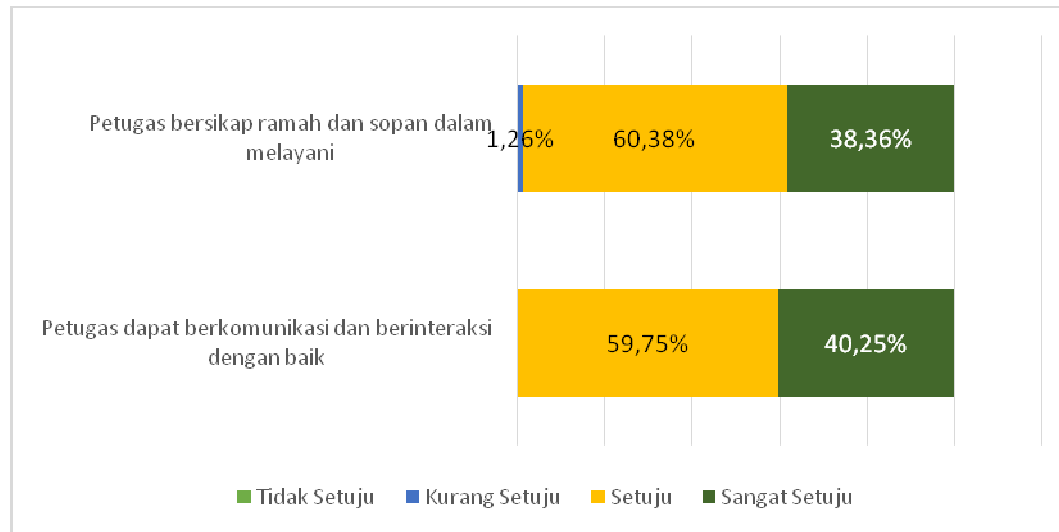
**Gambar 5.24** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Dapat dilihat bahwa 100 persen responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada unsur kompetensi pelaksana pada layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL. Responden menilai bahwa petugas terampil, cermat dan teliti serta sigap dalam melayani.

#### **7) Perilaku Pelaksana (U7)**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsure perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 5.25** Unsur Perilaku Pelaksana pada Kategori PKL

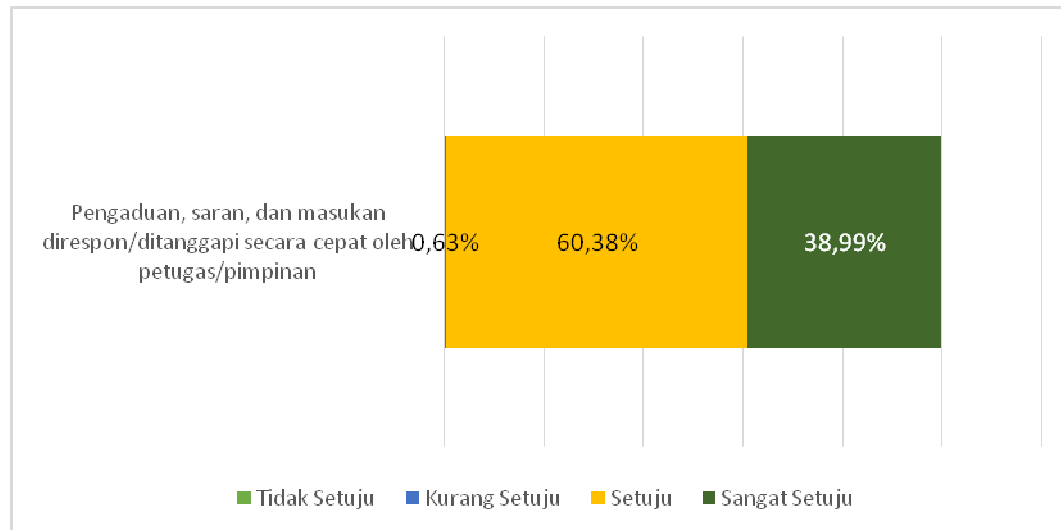
Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan petugas dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban sebesar 100 persen. Akan tetapi pada pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani masih terdapat jawaban kurang setuju sebesar 1,26 persen dengan alasan karena beberapa responden merasa bahwa petugas kurang ramah dan kurang sopan. Meskipun masih terdapat jawaban kurang setuju, akan tetapi mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL sopan dan ramah.

#### **8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan

pengguna layanan. Terdapat satu pernyataan untuk menggambarkan unsure penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 5.26** Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Gambar diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL tergolong baik. Namun masih ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju sebesar 0,63 persen karena tidak tau cara untuk menyampaikan pengaduan.

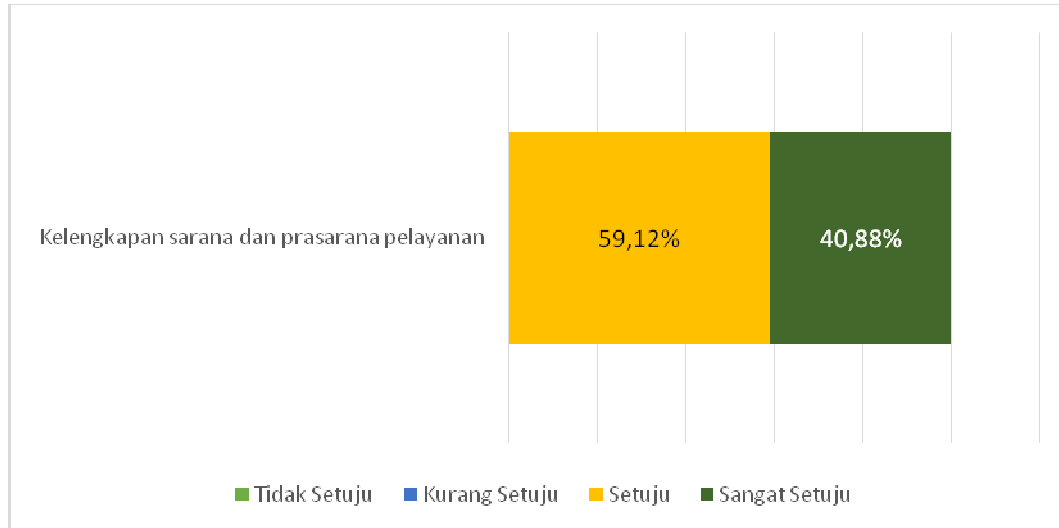
#### **9) Sarana Prasarana (U9)**

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





bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori Pedagang Kaki Lima dalam pernyataan sebagai berikut :



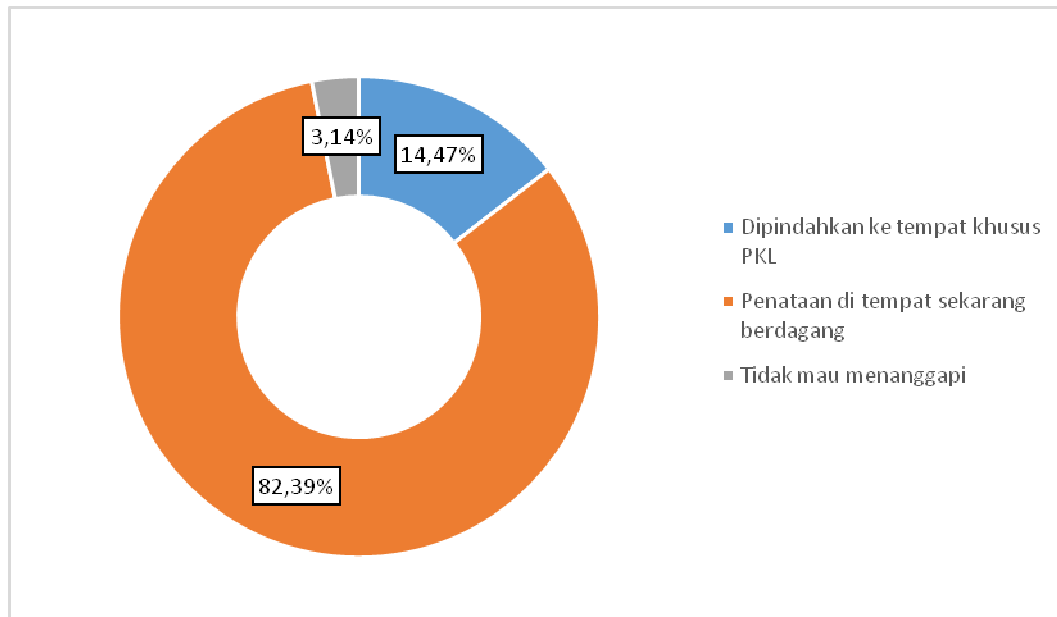
**Gambar 5.27** Sarana Prasarana pada Kategori PKL

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kelengkapan sarana dan prasarana Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar kategori PKL tergolong baik.

## 10) Persepsi Responden tentang Lokasi Dagang

Dari 159 PKL yang di survei, berikut hasil yang diperoleh.



**Gambar 5.28** Tanggapan PKL tentang Penataan Lokasi Dagang

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Sebesar 14,47 persen responden menjawab dipindahkan ke tempat khusus PKL, 82,39 persen menjawab penataan di tempat sekarang berdagang dan sisanya 3,14 persen tidak mau menanggapi.

Harapan PKL jika difasilitasi lokasi khusus untuk tempat berdagang antara lain aman, nyaman, lokasi strategis, ramai, serta terbebas dari parkir liar.

### 5.3 Analisis *GAP*

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variable dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan



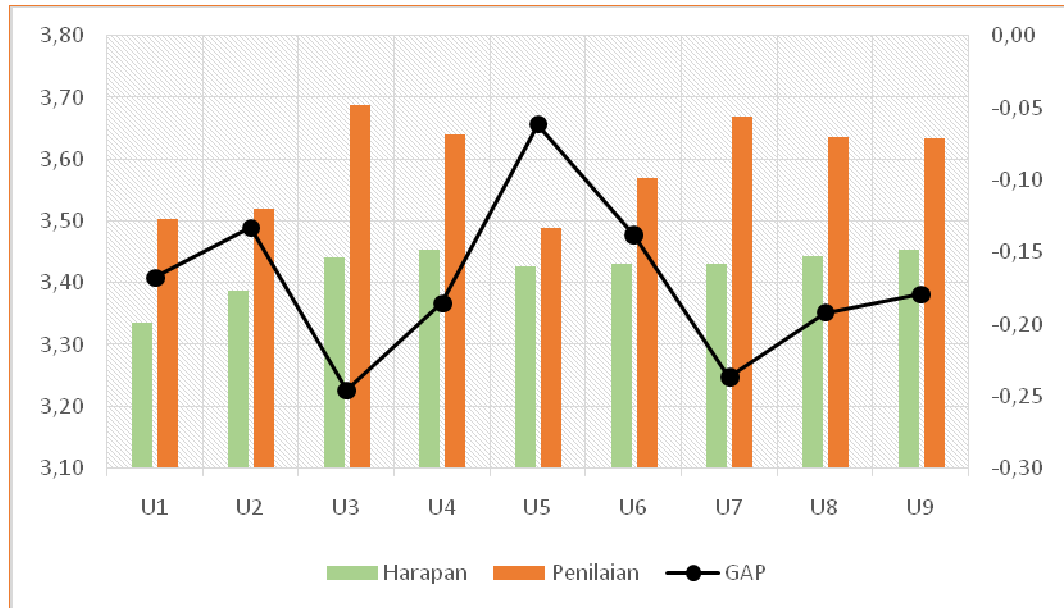
untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.

**Tabel 5.5 Analisis GAP**

No.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,34	3,50	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,39	3,52	-0,13
U3	Waktu	3,44	3,69	-0,25
U4	Tarif/biaya	3,46	3,64	-0,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	3,49	-0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	3,57	-0,14
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	3,67	-0,24
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,44	3,64	-0,19
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	3,63	-0,18
<b>NRR</b>		3,42	3,59	-0,17
<b>Nilai IKM</b>		85,58	89,86	-4,28

Sumber: Data Survei diolah, 2021

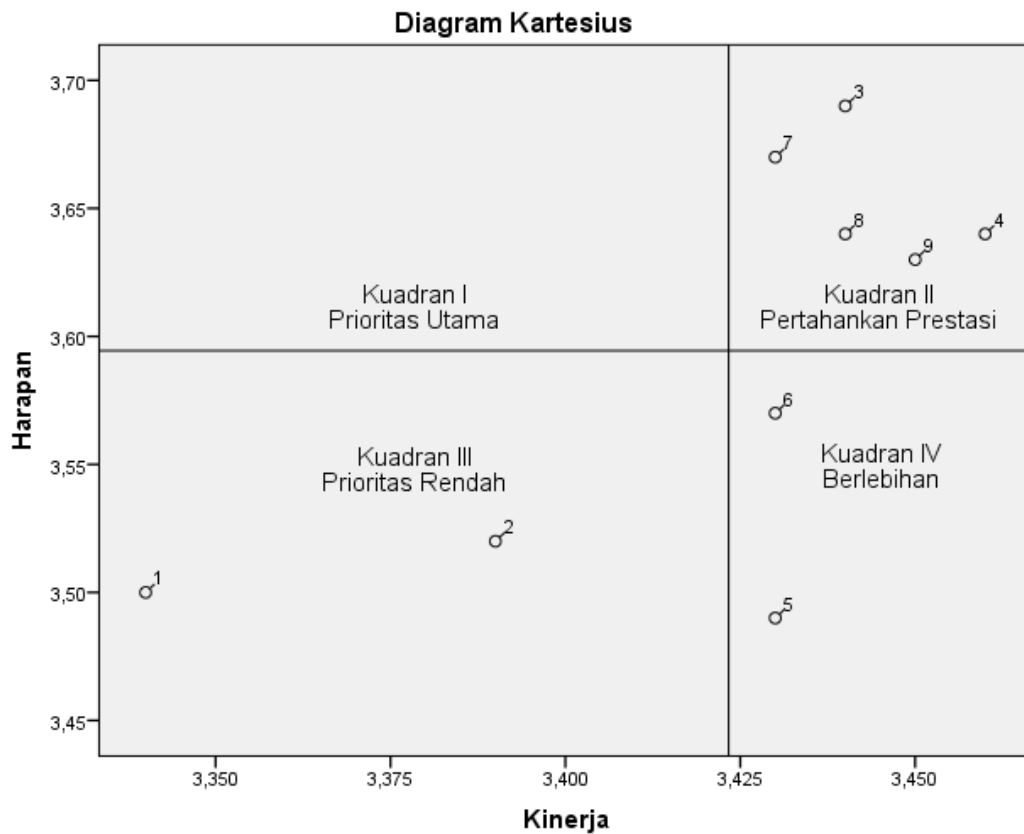
Berdasarkan analisis *GAP* pada tabel 5.5 diketahui bahwa *GAP* antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar bernilai negative artinya kualitas layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan. Berikut merupakan visualisasi grafik perbandingan antara kinerja/kepuasan dan harapan terhadap Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.



**Gambar 5.29** Perbandingan kinerja/kepuasan dan harapan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Selain itu dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebihlanjut.



**Gambar 5.30** Analisis Diagram Kartesius

Sumber : Data survey diolah, 2021

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada gambar 5.29 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsure waktu (U3); tarif/biaya (U4); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9), ini menunjukkan bahwa lima unsure tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsure persyaratan (U1) dan sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar.



Dan unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsure produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan kompetensi pelaksana (U6) memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 390 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum sebesar 85,58 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Adapun nilai IKM dari tiga unit pelayanan secara rinci adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM terhadap pelayanan Pemadam Kebakaran sebesar 92,88 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
- 2) Nilai IKM terhadap masyarakat umum sebesar 83,48 dengan mutu pelayanan B atau Baik.
- 3) Nilai IKM terhadap Pedagang Kaki Lima sebesar 84,37 dengan mutu pelayanan B atau Baik.

Berdasarkan analisis GAP unsur waktu (U3); tarif/biaya (U4); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9) perlu dipertahankan kualitasnya.

#### **6.2 Rekomendasi**

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar berikut beberapa masukan yang dapat dilakukan :



1. Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk mengetahui kepuasan dan harapan masyarakat akan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Blitar;
2. Merencanakan pelaksanaan dan menganggarkan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja;
3. Membuat *website* instansi untuk memberikan informasi-informasi baik mengenai profil instansi, jenis pelayanan, serta sebagai sarana pengaduan;
4. Mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang pencegahan dan penanggulangan kebakaran;





## **DAFTAR PUSTAKA**

- BPS. (2021). *Kota Blitar Dalam Angka*. Kota Blitar : BPS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.



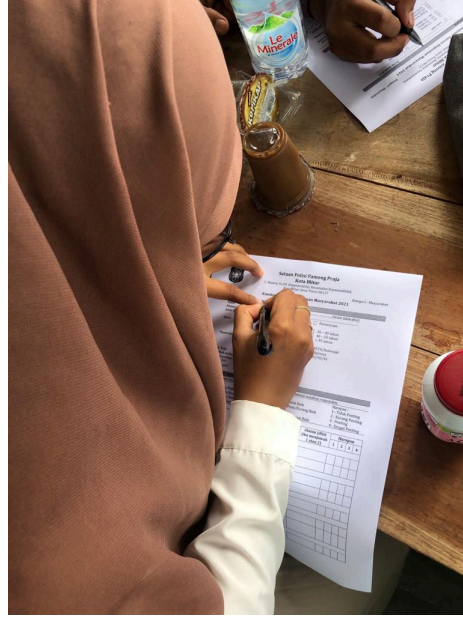
## DOKUMENTASI







**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA  
KOTA BLITAR**





**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA  
KOTA BLITAR**







**SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA  
KOTA BLITAR**

---

JL. MASTRIP NO.83, KEPANJENKIDUL, KECAMATAN KEPANJENKIDUL  
KOTA BLITAR, JAWA TIMUR 66117