

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN GRESIK
tahun 2021



JL. DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO NO. 247 GRESIK,
TELP. (031) 3951248 FAX. (031) 3958030, EMAIL: DPKPKABGRESIK@GMAIL.COM

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas kehendakNya dapat diselesaikan Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Akhir Tahun 2021 yang dilaksanakan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

Tujuan dilaksanakannya Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapat umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) kepada masyarakat khususnya para pengguna/penyewa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Kabupaten Gresik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat kami harapkan demi kesempurnaannya.

Harapan kami, mudah-mudahan dengan selesainya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan umum.

Gresik, 26 NOVEMBER 2021

**KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN GRESIK**



Ir. IDA LAILATUSSA'DIYAH, MM

Pembina Tingkat I

Nip. 19680606 199302 2 002

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR GAMBAR.....	III
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GRAFIK.....	V
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Sasaran.....	3
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Definisi Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.1 Definisi Kualitas	5
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	5
2.2. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.....	7
2.2.1 Ruang Lingkup SKM.....	7
2.2.2 Pelaksanaan SKM.....	8
2.2.3 Teknik Survey.....	9
2.3. Teknik Sampling.....	9
2.3.1 Probability Sampling.....	10
2.3.2 NonProbability Sampling.....	12
2.4. Pengolahan Data Statistik Dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat..	14
2.4.1 Statistik Deskriptif.....	14
2.4.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB III METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	19
3.1. Penelitian Awal.....	19
3.2. Teknik Sampling.....	20
3.3. Pengumpulan Data.....	20
3.4. Teknik Analisa Data.....	20
3.5. Pelaporan Hasil.....	21
BAB IV ANALISIS DATA	23
4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample.....	23
4.2 Karakteristik Responden.....	23
4.2.1 Karakteristik Usia Responden.....	24
4.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	24
4.2.3 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden.....	25
4.2.4 Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden.....	26
4.3. Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran.....	29

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa.....	6
Gambar 2.2 Teknik Sampling	10
Gambar 2.3 Random Sampling.....	11
Gambar 2.4 Snowball Sampling	14

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	17
Tabel 2.2 Konversi Nilai SKM.....	18
Tabel 4.1 Analisis GAP.....	27

Daftar Grafik

Grafik 4.1 Sebaran Usia Responden	24
Grafik 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	24
Grafik 4.3 Karakteristik Social Economic Class.....	25
Grafik 4.4 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan	25
Grafik 4.5 Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden.....	26
Grafik 4.6 Tingkat Kepuasan dan Harapan Indikator Umum.....	26
Grafik 4.7 Indeks Kepuasan Penghuni Berdasarkan Indikator Umum	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Mengingat pelayanan di UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda dengan pelayanan publik yang lain, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) diperlukan pedoman umum sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat harapan masyarakat.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Rincian, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri

maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah. Sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui

Sebelumnya SurveiKepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan KepMenpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tahun 2017 terbit Permenpan No.14 untuk menyempurnakan pedoman survey agar semakin komprehensif.

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

1.2. Tujuan

Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik kepada Masyarakat. Selain itu, tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

2. Mendapat input untuk perbaikan pelayanan publik bidang Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa.

1.3. Sasaran

Reponden dari survei kepuasan masyarakat tahun 2021 ini adalah:

- 1) Masyarakat pengguna pelayanan pada saat periode survei dilaksanakan
- 2) Masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan dalam jangka waktu satu tahun terakhir
- 3) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 4) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 5) Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

1.4. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat positif terhadap perbaikan pelayanan publik dalam hal :

- 1) Pemberian pelayanan dengan prosedur yang tepat.
- 2) Pemberian pelayanan dengan standar waktu dan biaya yang sesuai dengan prosedur dan aturan perundangan.
- 3) Pemberian pelayanan dengan petugas yang berkompeten dengan sikap dan perilaku prima.
- 4) Penanganan pengaduan yang baik dan berstruktur.
- 5) Penyediaan ruang dan media partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi bagi pelayanan publik.
- 6) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan umum di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
- 7) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan umum yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
- 8) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

- 9) Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik
- 10) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

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

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Definisi Kualitas

Berdasarkan standar internasional ISO 9000, mutu (kualitas) didefinisikan sebagai: “Keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan”.

2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan

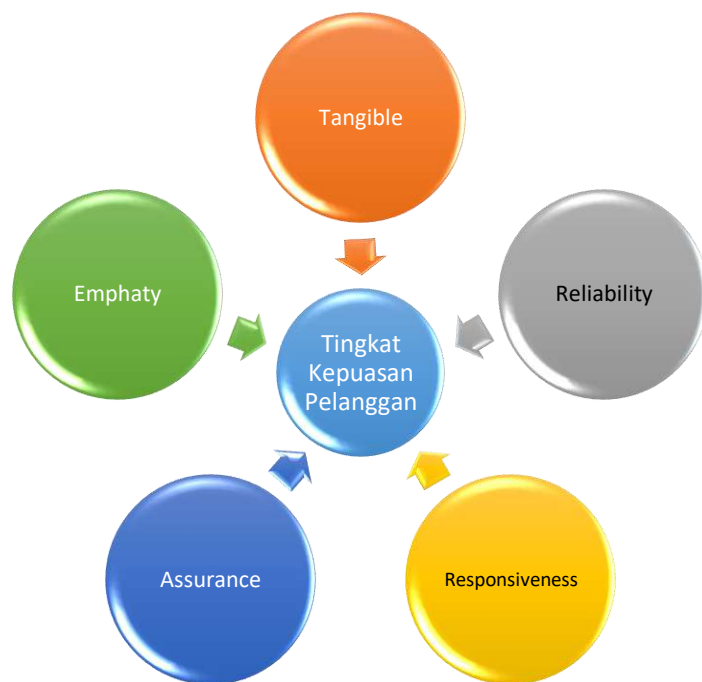
Kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.1.3 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

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

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

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



Gambar 2.1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa

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

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

Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

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

2.2.1 Ruang Lingkup SKM

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- 1) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 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
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.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib di informasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.2.2 Pelaksanaan SKM

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

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

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

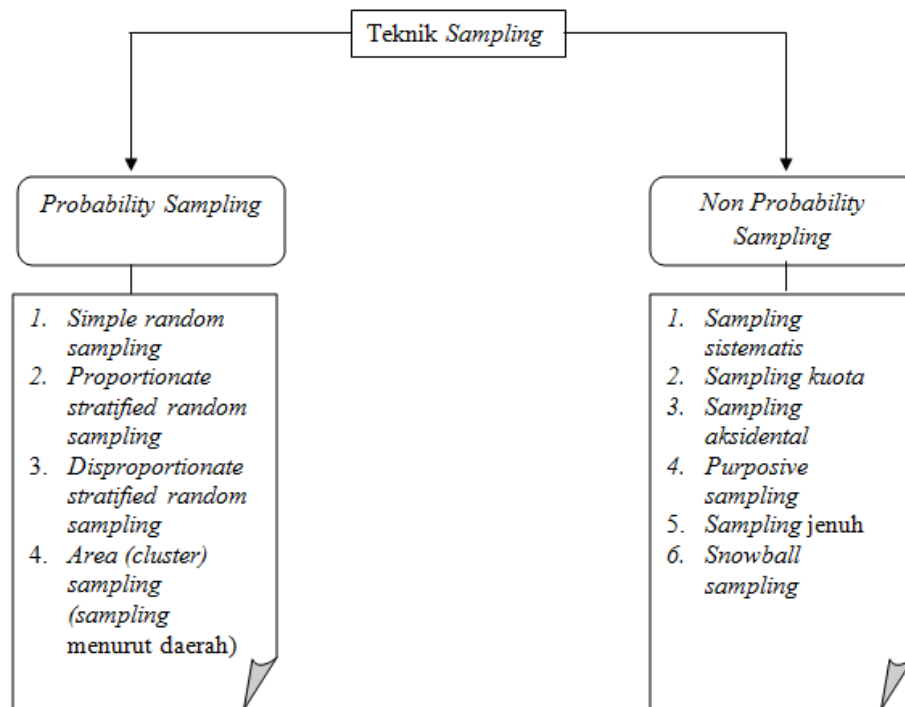
2.2.3 Teknik Survey

Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

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

2.3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel Sugiono (2001:56). Margono (2004:125) menyatakan bahwa yang dimaksud teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran popuasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut Sugiyono (2001:57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2 Teknik Sampling

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

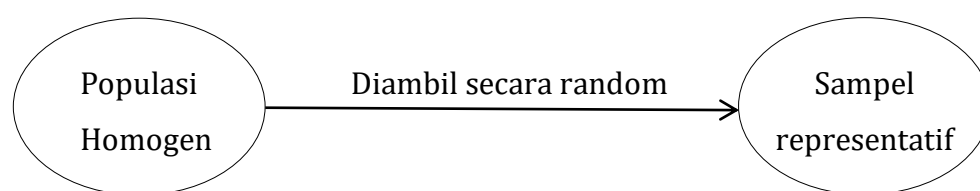
2.3.1 Probability Sampling

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

a. Simple Random Sampling

Menurut Sugiyon (2001:57) dinyatakan *simple (sederhana)* karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004:126) menyatakan bahwa *Simple Random Sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpecah memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Contoh, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.



Gambar 2.3 Random Sampling

b. *Proportionate Stratified Random Sampling*

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

c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Sugiyono (2005:59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai 3 orang lulusan S3, 4 orang lulusan S2, 90 orang lulusan S1, 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S3 dan empat orang S2 diambil semua sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S1, SMU dan SMP.

d. *Cluster Sampling (Area Sampling)*

Teknik ini disebut juga *cluster random sampling*. Menurut Margono (2004:127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Dalam menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2001:59) memberikan contoh, di Indonesia terdapat 27 Provinsi dan sampelnya akan menggunakan 10 provinsi, maka pengambilan 10 provinsi tersebut dilakukan secara random. Akan tetapi, perlu diingat, karena provinsi-provinsi di Indonesia itu berstrata maka pengambilan sampel perlu menggunakan *stratified random sampling*. Contoh lainnya dikemukakan oleh Margono (2004:127). Ia mencontohkan bila penelitian dilakukan terhadap populasi pelajar SMU di suatu kota. Untuk random tidak lakukan langsung pada semua pelajar, tetapi pada sekolah/kelas sebagai kelompok atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya.

2.3.2 *Non Probability Sampling*

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

a) *Sampling Sistematis*

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

b) Sampling Kuota

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

c) Sampling Aksidental

Sampling Aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001:60). Menurut Margono (2004:127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.

d) *Purposive Sampling*

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

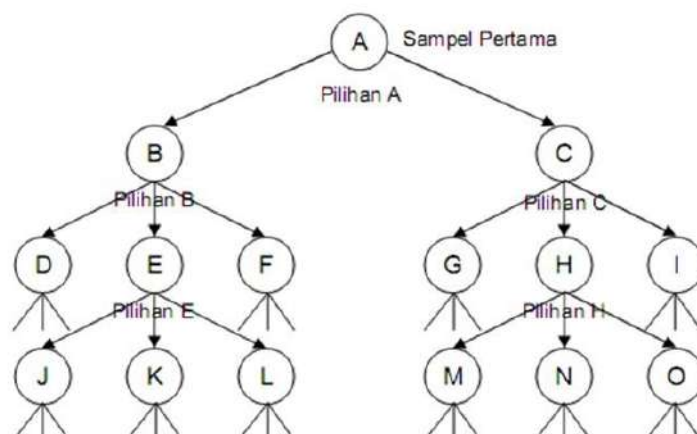
maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e) Sampling Jenuh

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

f) *Snowball Sampling*

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



Gambar Snowball Sampling (Sugiyono, 2001:61)

Gambar 2.4 *Snowball Sampling*

2.4. Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.4.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.²

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

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

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

2.4.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

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

a) Analisis inferensia melalui uji t

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

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI (Customer Satisfaction Index)*, metode *Fishbein*, dan metode *Fishbein Extended*.

c) Pengukuran dengan Grafik

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

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

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

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

6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian *weighted average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4. Untuk tingkat kepentingan digunakan skala liker t4 tingkat, yaitu Sangat penting, tidak penting, penting, dan Sangat tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Skala likert seperti tercantum dalam table dibawah ini

Tabel 2.1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

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

a) Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan. Perhitungan

tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepentingan

$$= \frac{[(\text{frek. stp} \times 1) + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

4

dimana:

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

b) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan. Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan

$$= \frac{[(\text{frek. stp} \times 1) + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

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

c) Indeks Tingkat Kepuasan

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

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

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

Tabel 2.2 Konversi Nilai SKM

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

BAB III

METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Rusunawa pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

3.1 Penelitian Awal

Tahap penelitian awal terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survey lapangan. Pada tahap konsolidasi, indikator dan sasaran pengukuran SKM. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi:

1. Variable Indikator

Indikator utama dalam survey ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

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

2. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 2 bagian:

a. Identitas Responden

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

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi

yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang tercantum di point I diatas.

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

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

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

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

3.2 Teknik Sampling

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

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

dimana:

N = Ukuran Populasi (Jumlah Penghuni Rusunawa Karangturi dan Kebomas)

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

n = ukuran sampel penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidak telitian karena

kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi

3.3 Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Rusunawa Kebomas dan Karangturi terhadap penghuni yang dipilih secara acak, contoh kuesioner terlampir.

3.4 Teknik Analisa data

a. Analisa data diskriptif

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

b. Perhitungan indeks Kepuasan

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

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

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

3.5 Pelaporan Hasil

Pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rusunawa pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

- a. Gambaran umum Karakteristik Responden yang terdiri dari : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Latar Belakang Pekerjaan, dan *social economic class*.

- b. Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Rusunawa pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample

Pengambilan sample dilakukan pada Rusunawa Kebomas dan Karangturi dengan jumlah populasi penghuni 228. Penentuan ukuran sample dilakukan dengan menggunakan pendekatan Krejcie dan Morgan, dengan menggunakan rumus:

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

dimana:

N = Ukuran Populasi (Jumlah Penghuni Rusunawa Karangturi dan Kebomas)

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

n = ukuran sampel penelitian

p = proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

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

$$n = \frac{3,841 \times 228 (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 \cdot (228 - 1) + (3,841 \times (0,5 \times 0,5))}$$

$$n = \frac{218,937}{1,52775}$$

$$n = 143,3$$

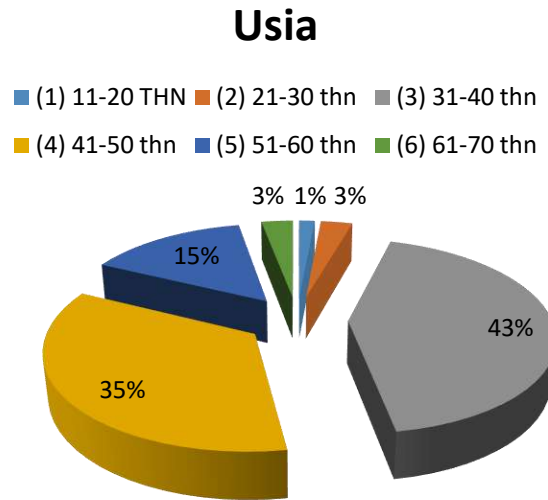
Sehingga didapatkan jumlah sample responden adalah 143 responden.

4.2 Karakteristik Responden

Hasil dari pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rusunawa pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

Kabupaten Gresik tahun 2021 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut :

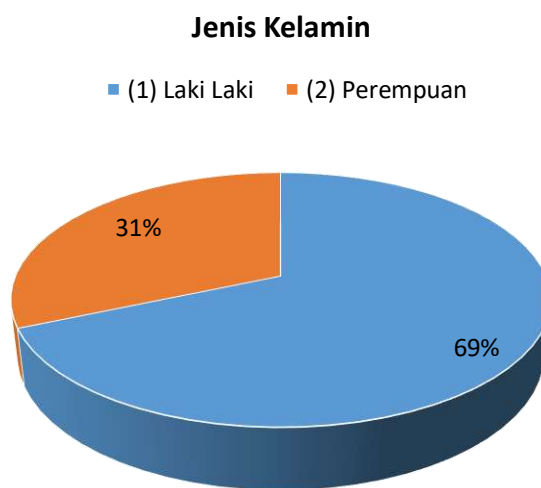
4.2.1 Karakteristik Usia Responden



Grafik 4.1 Sebaran usia responden

Frekuensi terbanyak usia responden yaitu pada rentang usia 31 - 40 tahun sejumlah 58 responden (43%), sedangkan rentang usia dengan jumlah responden terendah pada usia 11-20 tahun sebanyak 2 responden (1%).

4.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden



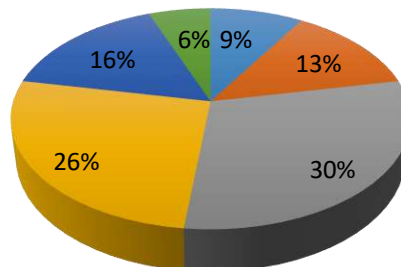
Grafik 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase 69% (98 responden). Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 31% (45 responden).

4.2.3 Karakteristik *Social Economic Class*

Kelas Sosial Ekonomi

- (1) < 700rb (E) ■ (2) 700rb – 1jt (D) ■ (3) 1jt – 1.5jt (C2)
■ (4) 1.5jt – 2jt (C1) ■ (5) 2jt- 3jt (B) ■ (6) > 3jt (A)



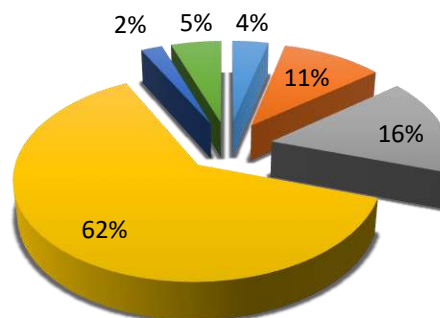
Grafik 4.3 Karakteristik *Social Economic Class*

Strata kelas ekonomi responden terbanyak dari kelas C2 dengan pengeluaran perbulan 1jt – 1.5jt sebanyak 30% (41 responden), selanjutnya pada kelas C1 dengan prosentase 26% (36 responden). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan Rusunawa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik, berada di strata kelas ekonomi menengah.

4.2.4 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Latar Belakang Pendidikan

- (1) Tidak Bersekolah/tidak lulus SD ■ (2) SD sederajat
■ (3) SMP Sederajat ■ (4) SMA Sederajat
■ (5) Diploma Sederajat ■ (6) S1/S2/S3

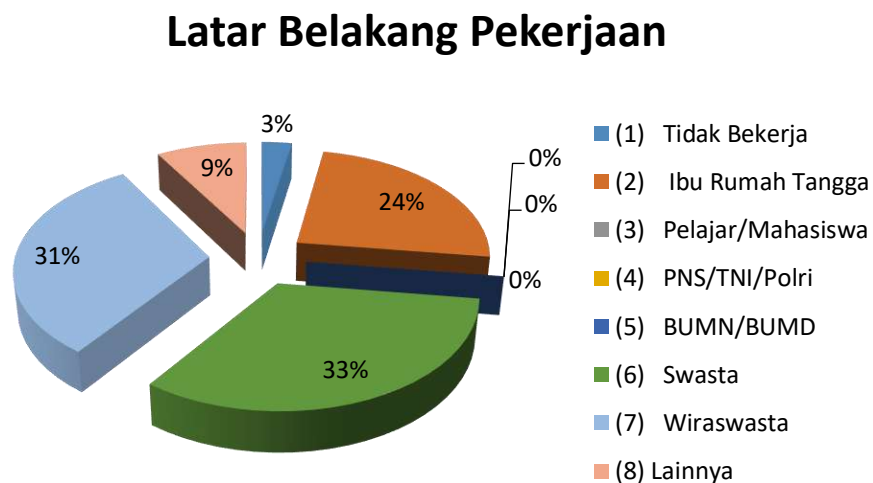


Grafik 4.4 Karakteristik *Latar Belakang Pendidikan*

Dari 143 responden yang menjadi obyek survey, terbanyak berlatar pendidikan lulus SMA sederajat sejumlah 62% kemudian lulus tingkat SMP sederajat sebanyak 16%, berlatar pendidikan SD sederajat sejumlah 11%,

berlatar Pendidikan Tinggi S1/S2/S3 sejumlah 5%. Sedangkan yang berlatar pendidikan Tidak bersekolah/tidak lulus SD dan Diploma sederajat masing-masing sejumlah 4% dan 2%.

4.2.5 Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden



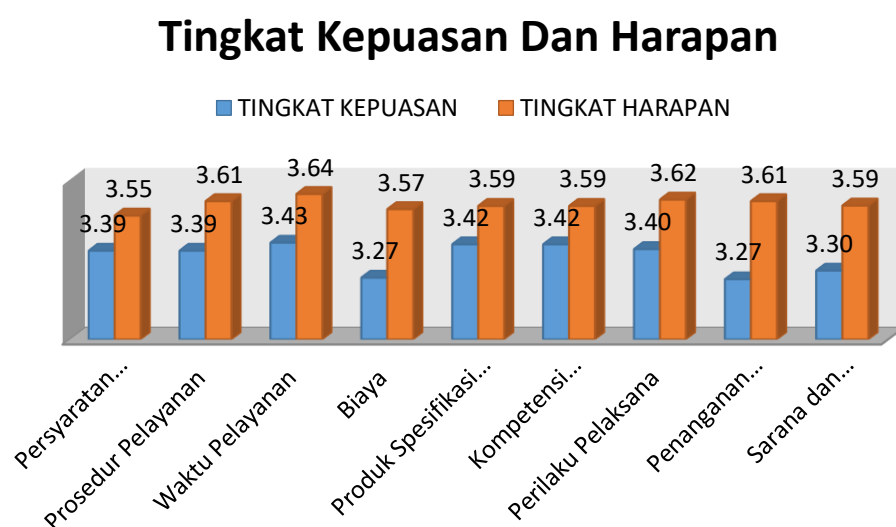
Grafik 4.5 Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden

Dari 143 responden yang menjadi obyek survey, pekerjaan terbanyak berlatar belakang Swasta 33%, sedangkan Wiraswasta sejumlah 31%, Ibu Rumah Tangga sejumlah 24%, berlatar belakang lainnya sejumlah 9%, dan yang tidak bekerja sejumlah 3%.

4.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

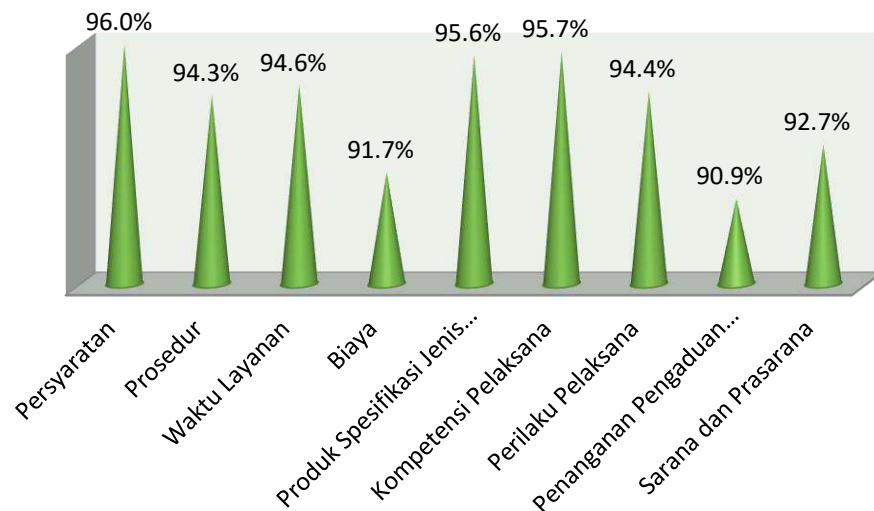
a. Indeks Kepuasan Masyarakat pada indikator yang bersifat Umum

Dari hasil survey dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut. Untuk indikator yang bersifat umum, didapatkan nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan sebagai berikut:



Grafik 4.6 Tingkat Kepuasan dan Harapan Indikator Umum

Indeks Kepuasan



Grafik 4.7 Indeks Kepuasan Penghuni Berdasarkan Indikator Umum

Berdasarkan gambar 4.6 diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tinggi, karena presentase rata-rata diatas 90%, selain itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu indikator penanganan pengaduan saran dan masukan menjadi indikator indeks kepuasan terendah dengan presentase 90.9%.

Adanya perbedaan antara kepuasan dan harapan masyarakat muncul dalam analisis GAP dalam tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1 Analisis GAP

NO	VARIABLE	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3.39	3.55	-0.15	95.98
2	Prosedur Pelayanan	3.39	3.61	-0.22	94.29
3	Waktu Pelayanan	3.43	3.64	-0.21	94.64
4	Biaya	3.27	3.57	-0.30	91.72
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.42	3.59	-0.17	95.63
6	Kompetensi Pelaksana	3.42	3.59	-0.17	95.75
7	Perilaku Pelaksana	3.40	3.62	-0.22	94.41
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.27	3.61	-0.34	90.85
9	Sarana dan Prasarana	3.30	3.59	-0.28	92.66

Perbedaan tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja, performance dan pelayanan kepada masyarakat agar di tahun-tahun mendatang UPT Rumah Susun Sederhana Sewa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dapat memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Gresik dalam penyelenggaraan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman diambil kesimpulan sebagai berikut diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat : 84.14%
- 2) Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat :89.87%
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat : 93.99,% atau dengan kategori "SANGAT BAIK"
- 4) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar -0.23%

5.2. Saran

Adapun saran-saran atas hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan layanan di UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di UPT Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- 2) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat.

KEPALA DINAS

PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

KABUPATEN GRESIK



Ir. IDA LAILATUSSA'DIYAH, MM

Pembina Tingkat I

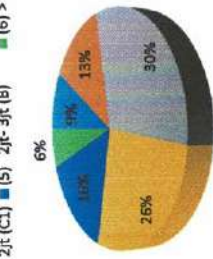
Nip. 19680606 199302 2 002

LAMPIRAN

Penghasilan	Jumlah
(1) < 700rb (E)	12
(2) 700rb – 1jt (D)	18
(3) 1jt – 1.5jt (C2)	41
(4) 1.5jt – 2jt (C1)	36
(5) 2jt – 3jt (B)	22
(6) > 3jt (A)	8

Kelas Sosial Ekonomi

- (1) < 700rb (E)
- (2) 700rb – 1jt (D)
- (3) 1jt – 1.5jt (C2)
- (4) 1.5jt – 2jt (C1)
- (5) 2jt – 3jt (B)
- (6) > 3jt (A)



Jenis Kelamin	Jumlah
(1) Laki Laki	98
(2) Perempuan	45

Jenis Kelamin

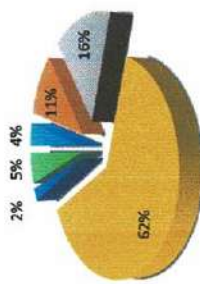
- (1) Laki Laki
- (2) Perempuan



Pendidikan Terakhir	Jumlah
(1) Tidak Bersekolah/tidak lulus SD	5
(2) SD sederajat	14
(3) SMP Sederajat	21
(4) SMA Sederajat	83
(5) Diploma Sederajat	3
(6) S1/S2/S3	7

Latar Belakang Pendidikan

- (1) Tidak Bersekolah/tidak lulus SD
- (2) SD sederajat
- (3) SMP Sederajat
- (4) SMA Sederajat
- (5) Diploma Sederajat
- (6) S1/S2/S3



Usia	Jumlah
(1) 11-20 THN	2
(2) 21-30 thn	4
(3) 31-40 thn	58
(4) 41-50 thn	47
(5) 51-60 thn	20
(6) 61-70 thn	4

Usia

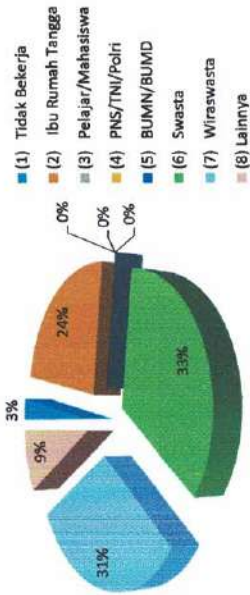
- (1) 11-20 THN
- (2) 21-30 thn
- (3) 31-40 thn
- (4) 41-50 thn
- (5) 51-60 thn
- (6) 61-70 thn



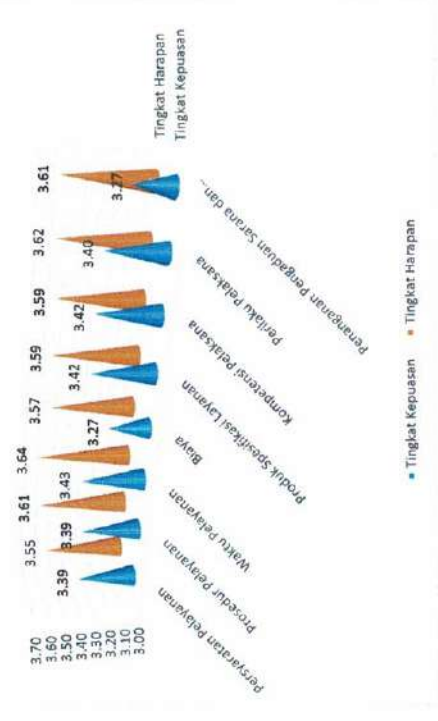
PEKERJAAN

- (1) Tidak Bekerja
- (2) Ibu Rumah Tangga
- (3) Pelajar/Mahasiswa
- (4) PNS/TNI/Polri
- (5) BUMN/BUMD
- (6) Swasta
- (7) Wiraswasta
- (8) Lainnya

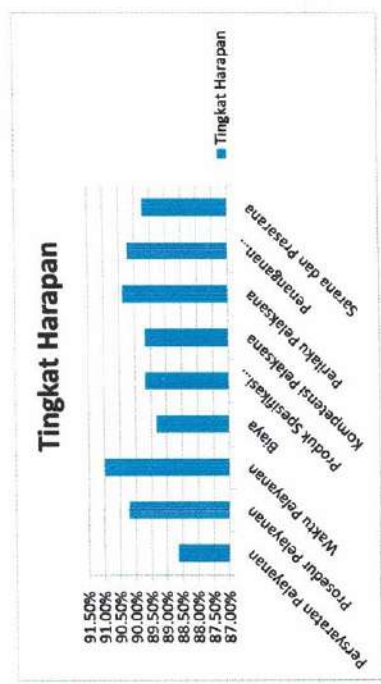
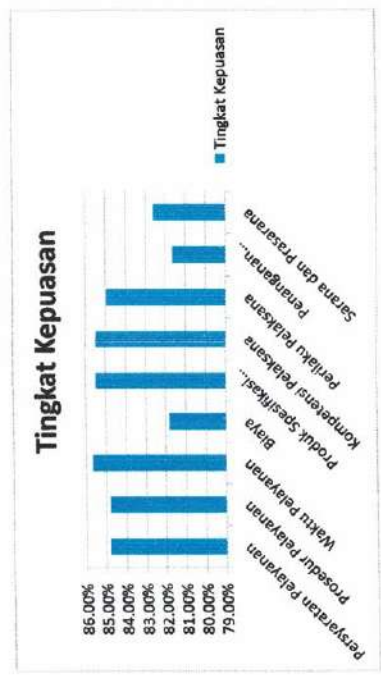
Latar Belakang Pekerjaan



PEKERJAAN	Jumlah
(1) Tidak Bekerja	4
(2) Ibu Rumah Tangga	34
(3) Pelajar/Mahasiswa	0
(4) PNS/TNI/Polri	0
(5) BUMN/BUMD	46
(6) Swasta	44
(7) Wiraswasta	12
(8) Lainnya	12



	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Sarana dan Prasarana	RATA-RATA
Tingkat Kepuasan	3.39	3.39	3.43	3.27	3.42	3.42	3.40	3.27	3.30
Tingkat Harapan	84.79%	84.79%	85.66%	81.82%	85.49%	85.49%	84.97%	81.64%	84.14%
	3.55	3.61	3.64	3.57	3.59	3.59	3.62	3.61	3.59
	88.64%	90.21%	91.00%	89.34%	89.69%	89.69%	90.38%	90.21%	89.73%
									89.87%



ANALISIS GAP

NO	VARIABLE	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3.39	3.55	-0.15	95.98
2	Prosedur Pelayanan	3.39	3.61	-0.22	94.29
3	Waktu Pelayanan	3.43	3.64	-0.21	94.64
4	Biaya	3.27	3.57	-0.30	91.72
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.42	3.59	-0.17	95.63
6	Kompetensi Pelaksana	3.42	3.59	-0.17	95.75
7	Perilaku Pelaksana	3.40	3.62	-0.22	94.41
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.27	3.61	-0.34	90.85
9	Sarana dan Prasarana	3.30	3.59	-0.28	92.64

RATA-RATA

-0.23

93.99

Tingkat Kepuasan Dan Harapan

