

PELAYANAN PUBLIK

Sosialisasi dan Asistensi
Survei Kepuasan Masyarakat atas
Kinerja Pelayanan Publik Pemerintahan Kota Batam



Batam, 10 Maret 2022

Dr. Yuanita FD Sidabutar, ST., M.Si
Dr. Mohamad Gita Indrawan, ST.,MM

Universitas Batam



Survey Kepuasan Masyarakat

- 
- ❧ a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan, kebutuhan dan jasa layanan yang diterima.
 - ❧ b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat



- ❧ c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- ❧ d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat



- ❧ e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- ❧ f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- ❧ g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam donni juni priansah (2017: p.196)



kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut fandy tjiptono (2014: p.353)



☞ kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Swan dalam Fandy tjiptono (2014: p.353)



Revaluasi secara sadar atau atau penilaian
kognitif menyangkut apakah pelayanan
relative bagus

atau jelek atau apakah pelayanan
bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan
tujuan atau pemakaiannya

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013: p.180)



kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja pelayanan yang real atau aktual dengan kinerja pelayanan yang diharapkan.

Elemen Kepuasan Masyarakat



❧ 1. Harapan (expectations)

❧ bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat akan menyebabkan masyarakat merasa puas.

Elemen Kepuasan Masyarakat

❧ 2. Kinerja (performance)

❧ kinerja aktual pelayanan atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual pelayanan atau jasa berhasil maka masyarakat akan merasa puas

Elemen Kepuasan Masyarakat



❧ 3. Perbandingan (camparison)

- ❧ membandingkan harapan kinerja pelayanan atau jasa tahun sebelumnya dengan persepsi kinerja aktual pelayanan atau jasa keadaan tahun berlangsung
- ❧ Masyarakat akan merasa puas ketika harapan ada peningkatan pelayanan dari tahun-tahun sebelumnya.

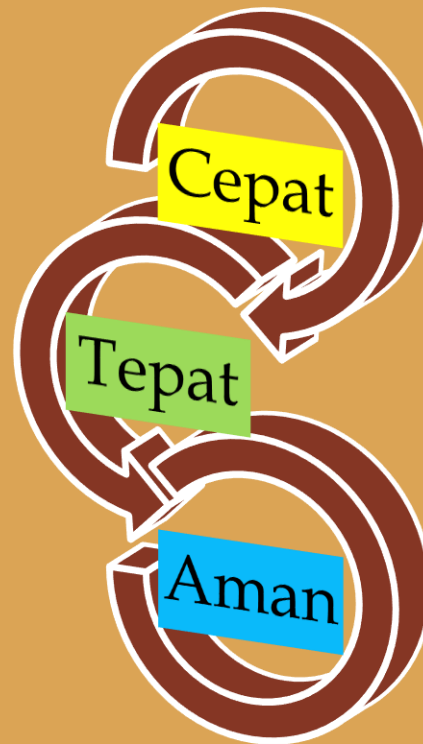
Elemen Kepuasan Masyarakat



❧ 4. Pengalaman (experience)

❧ Harapan masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap perjalanan penggunaan pelayanan dari negara lain atau lokasi lain yang berbeda dari negara sendiri atau lokasi sendiri..

Unsur- Unsur Pelayanan Publik



Indikator Kepuasan Masyarakat

Terpenuhi Harapan

Sikap

Merekomendasi

Kualitas Pelayanan

Loyal

Reputasi Yang Baik

Lokasi

Karakteristik Kualitas Pelayanan



❧ 1. Intangibility (tidak berwujud).



❧ artinya jasa tidak dapat dilihat, dicium, didengar atau dirasa tapi membuat ada rasa aman dan nyaman secara psikologis masyarakat.

Karakteristik Kualitas Pelayanan



❧ 2. Inseparability (tidak terpisahkan)



- ❧ sukses tidaknya kapasitas penyajian pengembangan pelayanan atau layanan bersangkutan
- ❧ ditunjang oleh kemampuan organisir dalam penataan sistim yang akan dinikmati dan dirasakan masyarakat dengan kontinuitas pelayanan yang tidak menurun tapi justru meningkat minimal stabil.

Karakteristik Kualitas Pelayanan



❧ 3. Variability.

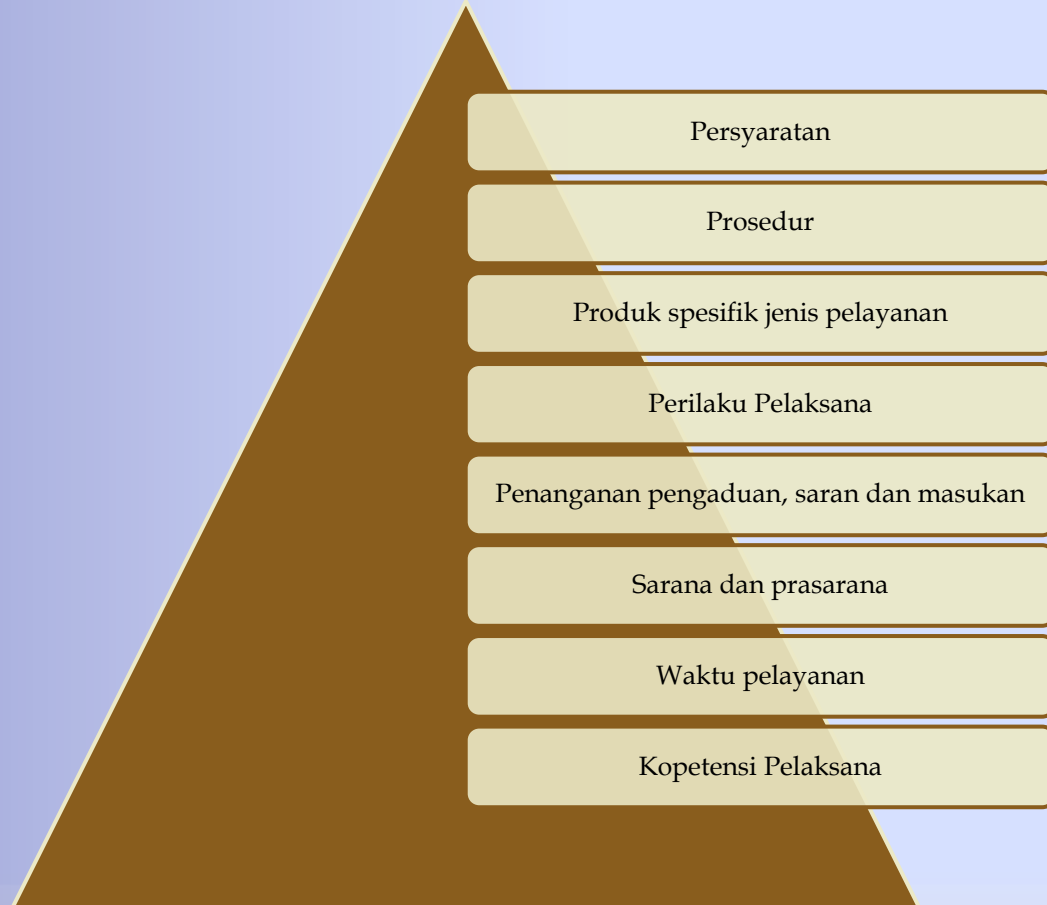


❧ Layanan sangat bervariasi. Kualitas dan kapasitas sesuai dengan tempat, lokasi, kawasan, lingkungan dll yang kebutuhannya, fungsi dan permintaan berdasarkan kebutuhan masyarakat setempat. Permintaan masyarakat pun dapat berubah tergantung kapasitas dan tahun bertambah juga melihat teknologi berperan.

Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan



Unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan



PERSIAPAN



❧ 1. Penetapan Pelaksanaan

❧ 2. Penyiapan Bahan

a. Kuisisioner

b. Bagian dari Kuisisioner

- Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

PERSIAPAN



- Identitas pencacah, berisi data pencacah.
- Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi.

Data Hasil Penyusunan Survey



**Pengolahan data dan Nilai
Rata-rata**

Evaluasi Pelaksanaan Survey



Kesimpulan dan Saran

**Customer is King
&
King Don't Bargain**



TERIMA KASIH