LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN SEDATI

Oleh:
Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
2017

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN

Judul Penelitian	:	ANALISIS KINERJA PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN SEDATI
Ketua Tim Peneliti	:	
a. Nama Lengkap	:	Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si
b. NIDN	:	0718016601
c. Jabatan Fungsional	:	Lektor/III/C
d. Program Studi	:	Administrasi Publik
e. Nomor HP	:	081230594747
f. Alamat Surel (e-mail)	:	amirul.mustofa@unitomo.ac.id; dan amirulmust66@gmail.com
Anggota Peneliti (1)	:	
a. Nama Lengkap	:	
b. NIDN	:	
c. Perguruan Tinggi	:	
Lama Penelitian Keseluruhan	:	4 Bulan
Biaya Penelitian Keseluruhan	:	Rp. 15.000.000,00
Biaya Mandiri	:	Rp. 5.000.000,00
Biaya yang Diusulkan	:	Rp. 10.000.000,00
Biaya Tahun Berjalan	:	- Diusulkan ke Instansi Rp. 0,00 - Dana internal PT Rp. 10.000.000,00 - Dana institusi lain Rp. 0,00 - *Inkind* sebutkan -

Mengetahui,
Dekan Fakultas

(Drs. Basuki Nugroho, M.Si)
NIP. 19570902 198603 1 001

Surabava. 1 November
Ketua Peneliti

(Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si)
NPP. 91.01.1.085

Mengetahui
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Dr. Soetomo

Dr. Sri Ulami Ady, SE, MM
NPP. 94.1.01.170

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rakhmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Organisasi Perangkat Daerah Di Kecamatan Sedati". Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di OPD Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo yang lebih baik.

Tugas Pokok dan fungsi dari OPD di Kecamatan Sedati adalah menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan tersebut, maka Kecamatan Sedati yang menjadi bagian dari OPD Pemerintah Kebupaten Sidoarjo melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sehubungan dengan tupoksi OPD tersebut, dalam rangka menyikapi kebutuhan dan perkembangan pelayanan masyarakat, maka OPD kecamatan berupaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan, yang diukur dari tingkat kepuasan penerima pelayanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi pihak yang berkepentingan untuk bahan pengambilan keputusan.

Surabaya, Juni 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Tujuan 3

BAB II PENDEKATAN TEORI DAN NORMATIF, SERTA METODE PENELITIAN 5
2.1. Pendekatan Teori 5
2.1.1. Pelayanan Publik 5
2.1.2. Harapaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik 11
2.1.3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 13
2.2. Metode Penelitian 16
2.2.1. Jenis Penelitian 16
2.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian 16
2.2.3. Variabel Penelitian 18
2.2.4. Pengukuran Variabel 18
2.2.5. Teknik Analisis Data 19

BAB III PROFIL PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SEDATI 22
3.1. Visi, Misi, Motto, dan Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sedati 22
3.1.1. Visi 22
3.1.2. Misi 22
3.1.3. Motto 22
3.1.4. Jenis Layanan 22
3.2. Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 23
3.2.1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 23
3.2.2. Penerbitan KTP dilakukan Sebagai Berikut 26
3.2.3. Penerbitan KTP Orang Asing 27
3.3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) 28
3.3.1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Meliputi 28
3.3.2. Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) 28
3.3.3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dilakukan sebagai berikut 30

3.3.4. Biaya 31
3.3.5. Jangka Waktu Penyelesaian..... 32
3.3.6. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan di Terima Oleh Pemohon 32
3.3.7. Kompetensi Petugas 32
3.3.8. Sarana/Prasarana..... 32
3.3.9. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 32
3.3.10 Kompensasi 33
3.4. Pelayanan Surat Pindah Datang 34
3.4.1. Pendaftaran Penduduk WNI Dilakukan Sebagai Berikut 37
3.4.2. Pendaftaran Penduduk WNI Pindah/Tinggal Sementara (Domisili)..... 38
3.4.3. Biaya 39
3.4.4. Jangka Waktu Penyelesaian..... 40
3.4.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan diterima Oleh pemohon 40
3.4.6. Kompetensi Petugas 40
3.4.7. Sarana/Prasarana..... 40
3.4.8. Kompensasi 41
3.5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian 43
3.5.1. Persyaratan 43
3.5.2. Biaya 44
3.5.3. Jangka Waktu Penyelesaian..... 44
3.5.4. Prosedur Pengajuan SKCK..... 44
3.5.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan Diterima Oleh Pemohon 44
3.5.6. Kompetensi Petugas 45
3.5.7. Sarana/Prasarana..... 45
3.5.8. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 45
3.5.9. Kompensasi 45
3.6. Surat Keterangan Ijin Keramaian..... 46
3.6.1. Persyaratan 46
3.6.2. Biaya 46
3.6.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 47
3.6.4. Prosedur Pengajuan Ijin Keramaian..... 47
3.6.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 47
3.6.6. Kompetensi Petugas 47
3.6.7. Sarana/Prasarana..... 48
3.6.8. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 48
3.7. Surat Keterangan Waris 49
3.7.1. Persyaratan 49

3.7.2. Biaya 49
3.7.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 49
3.7.4. Prosedur Pengajuan Waris 49
3.7.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 50
3.7.6. Kompetensi Petugas 50
3.7.7. Sarana/Prasarana..... 50
3.7.8. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 50
3.8. Surat Permohonan Pencatatan Perkawinan 51
3.8.1. Persyaratan 51
3.8.2. Biaya 51
3.8.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 51
3.8.4. Prosedur Pengajuan Pencatatan Perkawinan 51
3.8.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 52
3.8.6. Kompetensi Petugas 52
3.8.7. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 52
3.8.8. Kompensasi 52
3.9. Surat Permohonan Akta Kelahiran 53
3.9.1. Persyaratan 53
3.9.2. Biaya 53
3.9.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 53
3.9.4. Prosedur Pengajuan Permohonan Akta Kelahiran..... 53
3.9.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 54
3.9.6. Kompetensi Petugas 54
3.9.7. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 54
3.9.8. Kompensasi 54
3.10.Surat Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan 55
3.10.1. Persyaratan 55
3.10.2. Biaya 55
3.10.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 55
3.10.4. Prosedur Pengajuan Permohonan IMB..... 55
3.10.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 56
3.10.6. Kompetensi Petugas 56
3.10.7. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 56
3.10.8. Kompensasi 57
3.11.Surat Permohonan Kartu Kuning (AK I S/D V 57
3.11.1. Persyaratan 57
3.11.2. Biaya 57
3.11.3. Lamanya Waktu Penyelesaian..... 58

3.11.4. Prosedur Pengajuan Permohonan 58
3.11.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang Akan diterima Oleh Pemohon 58
3.11.6. Kompetensi Petugas 58
3.11.7. Pelayanan Informasi dan Pengaduan..... 58
3.11.8. Kompensasi 59

BAB IV ANALISIS KINERJA PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN SEDATI 60
4.1. Diskripsi Umum Responden 60
4.1.1. Umur Responden 60
4.1.2. Jenis Kelamin Responden 62
4.1.3. Pendidikan Responden 62
4.1.4. Pekerjaan Responden 63
4.1.5. Jenis Pelayanan 63
4.2. Analisis Diskripsi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Organisasi Perangkat Daerah Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo 64
4.2.1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh pengurus pelayanan dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif . 64
4.2.2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi kepada penerima pelayanan 66
4.2.3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan oleh penyelenggara pelayanan 68
4.2.4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan..... 70
4.2.5. Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil /produk pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan 72
4.2.6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, yang meliputi:pendidikan, keterampilan, dan, pengalaman 74
4.2.7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan 76
4.2.8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan atau janji pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan 78

4.2.9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut 79
4.2. .Analisis Kinerja OPD dalam Pelaksanaan Paten Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo 82

BAB V PENUTUP 85
5.1. Kesimpulan 85
5.2. Saran (Rekomendasi) 85

BAB V DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN 1 KUESIONER 89
LAMPIRAN 2 DATA ANALISIS 1 94
LAMPIRAN 3 DATA ANALISIS 2 97

DAFTAR TABEL

Tabel . 2.1.	Variabel, Jawaban Responden dan Skor	19
Tabel . 2.2.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	21
Tabel . 4.1.	Umur Responden	61
Tabel . 4.2.	Jenis Kelamin Responden	62
Tabel . 4.3.	Pendidikan Responden	62
Tabel 4.4.	Pekerjaan Responden	63
Tabel . 4.5.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap persyaratan	65
Tabel . 4.6.	Penilaian penerima pelayanan terhadap persyaratan	65
Tabel . 4.7.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap prosedur	66
Tabel . 4.8.	Penilaian penerima pelayanan terhadap prosedur	67
Tabel . 4.9.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan	68
Tabel . 4.10.	Penilaian penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan	69
Tabel . 4.11.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap biaya/tarif pelayanan	70
Tabel . 4.12.	Penilaian penerima pelayanan terhadap biaya/tarif	71
Tabel . 4.13.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan	72
Tabel . 4.14.	Penilaian penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan	73
Tabel . 4.15.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan	74
Tabel . 4.16.	Penilaian penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan	75
Tabel . 4.17.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan	76
Tabel . 4.18.	Penilaian penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan	77
Tabel . 4.19.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan	78
Tabel . 4.20.	Penilaian penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan	79
Tabel . 4.21.	Pemahaman penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan	80
Tabel 4.22.	Penilaian penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan	81
Tabel . 4.23.	Nilai rata-rata unsur PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 27
Gambar 3.2. Alur Pelayanan Kartu Keluarga (KK)..... 33
Gambar 3.3. Alur Prosedur Pindah Tempat 41
Gambar 3.4. Alur Prosedur Pindah Tempat Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten 42
Gambar 3.5. Alur Prosedur Pindah Tempat Antar Kabupaten/Provinsi 43
Gambar 3.6. Alur Prosedur Layanan SKCK 46
Gambar 3.7. Bagan Alur Prosedur Layanan Ijin Keramaian 48
Gambar 3.8. Bagan Alur Prosedur Layanan Keterangan Waris..... 50
Gambar 3.9. Bagan Alur Prosedur Layanan Pencatatan Perkawinan..... 52
Gambar 3.10. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan Akta Kelahiran.... 55
Gambar 3.11. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan IMB, Ho, SIUP.... 57
Gambar 3.12. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan Kartu Kuning..... 59

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU 25 Tahun 2009 pasal 1). Pengertian tersebut yang menjadi catatan adalah bahwa pelayanan publik semata ditujukan kepada warga Negara. Oleh karena itu perlakuan pelayanan kepada warga negara tidak sama dengan pelayanan kepada *customer.* Sifat pelayanan kepada warga negara bersifat ajek tiap periode, dan warga negara tidak bisa menentukan pilihan pelayanan di tempat lain. Lain halnya dengan pelayanan kepada *customer*, yang sering bersifat lepas dan bisa menentukan banyak pilihan.

Penyelenggara pelayanan publik cenderung menjadi otoritas dari lembaga Pemerintah khususnya terkait dengan barang-barang publik (*public goods*), kendati dalam urusan pelayanan tertentu bisa diselenggarakan oleh lembaga lain seperti "korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik" (UU 25 Tahun 2009 pasal 2).

Salah satu tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan tersebut, maka Kecamatan Sedati yang menjadi bagian dari SKPD Pemerintah Kebupaten Sidoarjo melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diantaranya adalah: (i) pembuatan KTP dan Perpanjangan KTP; (ii) pembuatan KK, (iii) Surat Pindah (Datang / Keluar); (iv) Surat Keterangan (Waris, Penduduk, dan Domisili); (v) Surat Pengantar (Perkawinan, Akta Kelahiran/Kematian, dan SKCK); (vi) Kartu Pencari Kerja, (vii) IMB; (viii) Ijin Keramaian; dan (ix) Legalisasi. Sehubungan dengan tupoksi SKPD tersebut, dalam rangka menyikapi kebutuhan dan perkembangan pelayanan

masyarakat, maka SKPD kecamatan berupaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan berkualitas ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Pedoman untuk mengukur SKM telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyelengaraan Pelayanan Publik.

Merujuk pada peraturan tersebut, maka untuk mengetahui kualitas pelayanan di tiap SKPD tak terkecuali Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo peningkatan kualitas pelayanan publik melalui jenis pelayanan yang kreatif dan inovatif senantiasa perlu dikreasi. Sehubungan dengan maksud tersebut untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perlu dievaluasi melalui survey kepuasan masyarakat. Survey ini diharapkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dari proses papelayanan yang dilaksanakan.

Dasar hukum lain terhadap pentingnya adanya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (*delivery of public service*) adalah sebagai berikut:

(1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan [UU 25/2009, pasal 10 ayat (1)].

(2) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. [Permen PAN-RB 16/2014 pasal 2 ayat (1)]

(3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana; [UU 25/2009, pasal 10 ayat (2)]; dan

(4) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. [UU 25/2009, pasal 10 ayat (3)].

Sehubungan dengan dasar tersebut, kegiatan ini bermaksud untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

1.2. TUJUAN

Tujuan dilaksanakannya Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pelayanan yang diselenggarakan oleh OPD di Kecamatan Sedati;
2. Untuk bertujuan menganalisis kinerja OPD dalam pelaksanaan Paten di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

BAB II
PENDEKATAN TEORI DAN NORMATIF

2.1. PENDEKATAN TEORI

2.1.1. Pelayanan Publik

Seiring dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan perubahan kedua adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana hakekat penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, lebih tekankan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

Salah satu arah kebijakan dalam rangka mewujudkan kesejahtraaan masyarakat dalam mengimplementasikan UU 23/2014, tentang Pemerintah Daerah adalah bahwa pelayanan publik (*public service*) merupakan pelayanan dasar dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara yang urgent. Pada prakteknya penyediaan pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan: 1) mengadakan kerja sama dengan daerah lain yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik, sinergi dan saling menguntungkan. [pasal 363 ayat (1)]; 2) penyediaan pelayanan publik, daerah dapat bekerja sama dengan a) daerah lain; b). pihak ketiga; dan/atau c). lembaga atau pemerintah daerah di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. [pasal 363, ayat (2)].

Secara teoritis, pengertian *service* atau *public service* adalah *service … " a system that provides something that the public needs, organized by a government or a private company*" dan *Public service … " a service that a government or an official organization provides for people in general in a particular society"(Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985).*

Terdapat 5 deimensi public service menurut Zeithaml, at al (1985) yang yang penting untuk dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan (*delivery sevice*), yakni:

1) ***Tangibles****. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2) ***Reliability****. Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3) ***Responsiveness****. Willingness to help customers and provide prompt service.*
4) ***Assurance****. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5) ***Empathy****. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Pada pandangan lain, untuk mengukur kualitas pelayanan di sektor publik menurut Levine (1990) dan Hatry (1990) melalui 5 indikator, yakni:

1) Baik tidaknya pelayanan (*quality of service*). Baik tidaknya pelayanan dapat dilihat dari sejauhmana institusi dalam memberikan pelayanan publik dengan ramah, populis dan berbagai macam bentuk perilaku yang bisa menyenangkan dan kepuasan pelayanan.
2) Produktivitas (*productivity)*. Produktivitas sering diukur dengan rasio antara input dengan output. Dalam konteks pelayanan publik produktivitas dapat diukur dengan jawaban pertanyaan diantaranya adalah: berapa jumlah pelayanan yang didapatkan dalam periode tertentu?; adakah modifikasi pelayanan dan pengembangan produk

pelayanan ?, dan apakah prasyarat pelayanan semakin membaik atau tidak dan atau cepat atau lambat?.

3) Responsibilitas (*responsibility*). Responsibilitas, dapat dibatasi sebagai tanggung jawab secara intern institusi dan atau pelaksana pelayanan di dalam memberikan pelayanan publik atau menjalankan tugasnya. Untuk mengukur tingkat responsibilitas pelayanan dapat diukur dari: kualitas sumberdaya manusia dengan standar kebutuhan pekerjaan dalam pelayanan publik, seberapa besar upaya institusi untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di masa mendatang, dan perubahan – perubahan perbaikan pelayanan diupayakan untuk disesuaikan dengan perkembangan kondisi eksternal institusi dan visi dan misi institusi yang telah diprogramkan.

4) Akuntabilitas (*accountability*). Akuntabilitas, dalam konteks pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua sasaran: (a) bagi institusi pemerintah lokal dalam memberikan pelayanan publik diupayakan untuk bertanggung jawab tidak hanya berpedoman pada standar kerja yang ditetapkan intern organisasi, tetapi memperhatikan perkembangan institusi kepemerintahan di tingkat nasional, regional, dan internasional. (b) bagi pelaksana pelayanan secara individual dimaknai dengan sejauhmana pelaksana pelayanan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang tidak hanya sesuai dengan standar pekerjaan saja, tetapi dalam memberikan pelayanan harus mampu menjawab segala kebutuhan publik, sehingga publik dapat merasakan dan menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

5) Responsivitas (*responsiveness*). Responsivitas diartikan sebagai daya peka organisasi dan pelaksana pelayanan dalam menyikapi perkembangan lingkungan institusinya. Dengan demikian pelayanan publik diupayakan untuk mampu mengakomodir, merespon berbagai persoalan dan isu yang berkembang, serta mampu untuk memecahkan berbagai persoalan yang menjadi kebutuhan publik.

Bagi Pemerintah Kabupaten/Kota penyediaan pelayanan publik perlu memperhatikan jaminan terwujudnya hak-hak individu, dan menjamin akses masyarakat mendapatkan pelayanan dasar, sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan memperhatikan keragaman potensi dan kondisi masing – masing Pemerintah Kabupaten/Kota, penentuan standar pelayanan dalam pelayanan publik menjadi penting. Standar pelayanan yang dimaksud adalah standar pelayanan publik dengan batas kualitas pelayanan minimal, atau sering disebut dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pengertian "minimal" dimaksudkan agar masing-masing daerah sesuai dengan kemampuan dan tuntutan perkembangan serta kebutuhan masyarakatnya, dalam kurun waktu tertentu mampu memberikan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling minimal.

Dengan demikian, SPM antara satu daerah dengan daerah lainnya berbeda dan disesuaikan dengan kondisi daerah. Diantara pertimbangan yang menjadi perhatian dalam pelayanan public diantaranya adalah persebaran penduduk yang tidak merata, kondisi geografis, kualitas dan kuantitas aparatur pelayanan. Karena itu, penentuan SPM, harus bersifat feksibel dan dinamis, sehingga dalam kurun waktu tertentu dapat diubah untuk ditingkatkan sesuai dengan tuntutan perkembangan dan kemajuan daerah, serta tuntutan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah, dalam penerapan SPM di daerah, SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah daerah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggarannya wajib memperhatikan prinsip - prinsip penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan nomor 36/2012). Pelaksanaan SPM di daerah, tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik, tanpa koordinasi dan kerjasama dengan pemerintah provinsi dan pemerintah, karena menyangkut kewenangan *concurrent* (kewenangan bersama) dan kemampuan keuangan daerah.

Konsepsi SPM memberikan kerangka atau acuan bagi daerah untuk memiliki standar baku pelayanan dasar yang wajib dilaksanakan, sehingga

daerah memiliki: 1) kejelasan tolok ukur program yang akan disusun dan harus dicapai, 2) kepastian sumber dan alokasi pembiayaannya, dan 3) tahapan pelaksanaan dan progresnya.

Beberapa pengertian terkait dengan pelayanan publik sesuai dengan UU nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

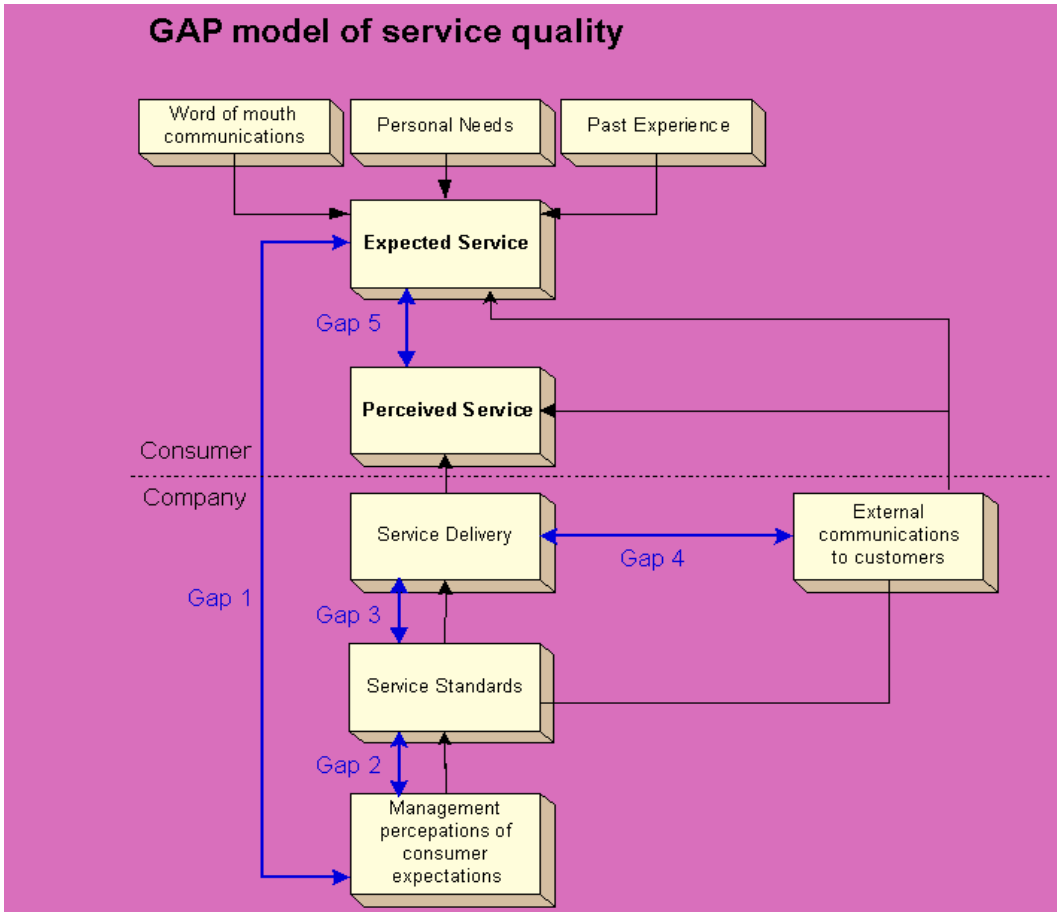
1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2) Penyelenggara pelayanan publik (penyelenggara) adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
5) Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang atau perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

8) Mutu Pelayanan Publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (masyarakat atau pelanggan) yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima pelayanan sesuai dengan resposibilitas, akuntabilitas, dan responsivitas yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Mutu pelayanan publik dituangkan dalam standar pelayanan dalam bentuk standar pelayanan minimal (SPM), standar pelayanan prima (SPP), dan standar pelayanan berbasis ISO;
9) SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
10) Indikator SPM adalah tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan; dan (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005)

2.1.2. Harapaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Pada prakteknnya perjalanan public service dalam rangka untuk memenuhi kebuthan masyarakat yang semakin berkembang diupayakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas (*service quality*) yang sering disingkat dengan istilah SERVQUAL. SERVQUAL dalam pelayanan menurut Zeithaml, at al (1996) *is a technique that can be used for performing a gap analysis of an organization's service quality performance against customer service quality needs*. Secara jelas dapat diikuti pada bagan berikut.



Perlu ditegaskan bahwa GAP model ini ke depan digunakan sebagai factor kunci yang memberikan kontribusi dalam pelayanan publik. Factor kunci dalam hal ini tidak hanya memberikan diskripsi pada contributory Gaps of public service tetapi juga sebagai key drivers for each gap and generic breakdown of each of these drivers. Ilustrasi dari Gap dalam pelayanan yang dimaksud sebagai berikut:

Gap 1

- Inadequate market research orientation
  - Lack of upward communication
  - Insufficient relationship focus

Gap 2

- Absence of customer driven standards
  - Inadequate service leadership
  - Poor service design

Gap 3

- Deficiencies of human resource policies
  - Failure to match supply and demand
  - Customers not fulfilling roles

Gap 4

- Ineffective management of customer expectations
  - Overpromising
  - Inadequate horizontal communications

2.1.3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan cara baru untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam ketetapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 7 pasal yang perlu dijelaskan bahwa:

Pasal 1.

(1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

(2) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan .

(3) Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

(4) Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 2.

(1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

(2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan .

Pasal 3

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 5

(1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.

(2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Pasal 6

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

Pasal 7

Dengan ditetapkan peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Substansi materi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan lampiran PerMenpan-RB No.16 Tahun 2016, bab Pendahuluan point D, terdapat 9 unsur, yakni:

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 pelayanan 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.

2.2. METODE PENELITIAN

Penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan sedati dilaksanakan sebagai berikut:

2.2.1. Jenis Penelitian

Untuk menjawab maksud dan tujuan Survey kepuasan masyarakat kreatif dan inovatif pelayanan Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei yang menggunakan analisis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif cenderung untuk mendeskripsikan fenomena dan data – faktual dilokasi penelitian dan tidak menguji suatu teori tertentu. Data – data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data, catatan – catatan, berita – berita, dan penilaian – penilaian atau persepsi responden terhadap pelayanan kreatif inovatif pelayanan Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur. Dari data penilaian responden yang berbentuk data ordinal dengan menggunakan skala likert, kemudian dianalisis dengan alat analisis statistik deskriptif.

2.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Penentuan besarnya sampel dalam penelitian dari beberapa literatur statistik tidak ada batasan yang pasti, tetapi Welch dan Comer (1988) dan Sujana (1992) menyarankan pengambilan sampel sebanyak antara 10% – 20 % dari populasi, dengan harapan sampel yang diambil karakteristiknya mewakili karakterisitik populasi. Sebagai pertimbangan tambahan bahwa pengambilan sampel harus memperhatika tingkat hiterogenitas dan homogenitas karakteristik populasi. Jadi semakin hoterogen karakteristik populasi dibutuhkan samakin banyak sampel dan sebaliknya semakin homogen karakteristik populasi semakin sedikit sampel.

Sampel adalah wakil dari populasi yang diteliti, yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi. Dalam pandangan lain, bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti yang memiliki dan mewakili karakteristik

yang dimiliki oleh populasi. Besarnya sampel ditentukan dengan rumus dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat dan tidaknya sampel tersebut digunakan (Alimul, 2003). Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

n = 10 s/d 15% × N

n = besar sampel

N = besar populasi

Penentuan sampel dalam penelitian ini, pertama dengan menggunakan teknik *proportionate sampling*, yaitu suatu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara proporsional (berimbang) berdasarkan jumlah populasi. Penentuan sampel ini dilakukan pada institusi pelayanan yang memiliki karakteristik beragam dan jumlah populasi yang relative besar. Kedua, bagi populasi yang memiliki karakteristik homogen dan jumlah populasinya kecil, maka digunakan pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak *(random sampling).* Teknik pengambilan sampel biasa digunakan pada penelitian yang populasinya memiliki sifat heterogenitas tinggi atau tingkat heterogenitas tinggi manakala dianggap tepat menurut peneliti dengan memperhatikan variasi karakteristik dari populasinya. Pada kegiatan ini sampel penelitian diambil sabanyak 100 responden.

2.2.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) penelitian ini adalah:

1) Persyaratan,
2) Prosedur
3) Waktu pelayanan ,
4) Biaya/Tarif,
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ,
6) Kompetensi Pelaksana,
7) Perilaku Pelaksana,

8) Maklumat Pelayanan , dan
9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

2.2.4. Pengukuran Variabel

Jenis jawaban dari pertanyaan 9 unsur atau variabel pelayanan publik yang diberikan Kantor Samsat Provinsi Jawa Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan . Penilaian diberikan mulai dari derajat sangat sampai dengan derajat tidak yang diikuti dengan jawaban sesuai dengan jenis pertanyaan. Dari jenis jawaban tersebut kemudian diberi skor mulai dari angka 1 sampai dengan skor 4.

Sebagai suatu contoh, untuk kategori jawaban responden:

- ***Tidak sesuai*** *diberi skor* ***1,***
- ***Kurang sesuai*** *diberi skor* ***2,***
- ***Sesuai*** *diberi skor* ***3****,dan*
- ***Sangat sesuai*** *diberi skor* ***4.***

Secara keseluruhan pertanyaan yang diajukan kepada responden kemudian diberi jawaban dan penilaian sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 2.1. Variabel, Jawaban Responden dan Skor

Variabel	Jawaban Responden	Skor
Penilaian masyarakat terhadap 6 pelayanan kreatif inovatif	a. Tidak paham / Tidak mudah / Tidak sesuai / Tidak kompeten / Tidak baik	1
	b. Kurang paham / Kurang mudah / Kurang sesuai / Kurang kompeten / Kurang baik	2
	c. Paham / Mudah / Sesuai / Kompeten / Baik	3
	d. Sangat paham / Sangat mudah / Sangat sesuai / Sangat kompeten / Sangat baik	4

2.2.5. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian dengan langkah sebagai berikut:

1. Entry Data

   Entry data SKM dilakukan dengan mamasukkan skor data yang diberikan oleh setiap masyarakat terhadap pelayanan, mulai dari skor 1 sampai skor 4 pada 9 (variabel) unsur pelayanan pada sebuah matrik SKM unsur pelayanan .

2. Rumus Perhitungan

   a. Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

      Nilai bobot tertimbang dihitung dari setiap unsur pelayanan dibagi jumlah unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	= Jumlah bobot / Jumlah unsur	= 1 / 9	= 0,111

   b. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

      Nilai rata-rata per unsur pelayanan dihitung dari jumlah skor per unsur pelayanan di bagi dengan 9 unsur pelayanan :

Nilai rata-rata per unsur pelayanan	=	Jumlah nilai unsur pelayanan / Jumlah unsur pelayanan

   c. Nilai SKM Unit Pelayanan

      Nilai SKM unit pelayanan dihitung dari penjumlahan "nilai rata-rata per unsur pelayanan " dikalikan dengan "bobot nilai rata-rata tertimbang".

Nilai SKM Unit Pelayanan	=	(Пu1x 0,111) + (Пu2x 0,111) + (Пu3x 0,111) + (Пu4x 0,111) + (Пu5x 0,111) + (Пu6x 0,111) + (Пu7x 0,111) + (Пu8x 0,111) + (Пu9x 0,111)

   d. Nilai SKM Unit Pelayanan setelah Dikonversi

      Nilai SKM unit pelayanan setelah dikonversi dihitung dari perkalihan "total nilai SKM unsur pelayanan dengan "bobot nilai terkecil konversi".

Nilai SKM Unit Pelayanan setelah Dikonversi	=	(Nilai SKM Unit Pelayanan x 25)

e. Interprestasi

Interprestasi SKM unit pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

1) Untuk memudahkan penilaian SKM unit pelayanan digunakan nilai interval konversi antara 25 – 100. Dengan demikian nilai interval setelah konversi SKM sama dengan nilai interval SKM dikalikan 25. (lihat tabel 2.2).

Tabel 2.2. : Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER-SEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

2) Mutu unit pelayanan ditetapkan "nilai huruf/abjad" A, B, C, dan D yang dikonversi dari nilai SKM setelah dikonversi pada interval 25 – 100.

3) Kinerja unit pelayanan ditetapkan sebagai bentuk penilaian "sangat baik sampai dengan tidak baik" yang dikonversi dari mutu unit pelayanan yang memiliki nilai huruf A, B, C, dan D atau nilai interval SKM setelah dikonversi yang bernilai 25 – 100.

BAB III
PROFIL PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SEDATI

3.1. VISI, MISI, MOTTO, DAN JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN SEDATI

Untuk menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Negara dalam hal ini dititikberatkan kepada Aparatur Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

3.1.1. Visi

"Terwujudnya pelayanan yang Ramah, Cepat, Tepat dan Terpadu"

3.1.2. Misi

1. Meningkatkan proses pelayanan masyarakat
2. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat
3. Meningkatkan profesionalisme pelayanan
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan masyarakat

3.1.3. Motto

"Salam, Sapa, Senyum, Santun dan Sabar"

" Kepuasan anda adalah Kebanggaan Kami "

3.1.4. Jenis Layanan

a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
b. Kartu Keluarga (KK)
c. Kartu bagi pencari kerja (AK. I s/d V)
d. Legalitas surat-surat meliputi :

- Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) / Mutasi Penduduk
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Surat Keterangan Ijin Keramaian
- Surat Keterangan Waris
- Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- Surat Permohonan Kredit Bank
- Surat Permohonan Pencatatan Perkawinan
- Surat Permohonan Akte Kelahiran
- Surat Permohonan IMB
- Dll

3.2. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

3.2.1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

1. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) meliputi :
   a. KTP baru, bagi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI)
   b. KTP baru, bagi Orang Asing tinggal tetap
   c. KTP karena hilang atau rusak bagi WNI atau Orang Asing tinggal tetap
   d. KTP karena pindah datang bagi WNI atau Orang Asing tinggal tetap
   e. KTP karena perpanjangan bagi WNI atau Orang Asing tinggal tetap
   f. KTP karena perubahan data bagi WNI atau Orang Asing tinggal tetap
2. Persyaratan Penertiban Kartu Tanda Penduduk (KTP)
   a. KTP baru bagi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) meliputi :
      - Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
      - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan
      - Foto copy Kartu Keluarga (KK)
      - Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun.
      - Foto copy Kutipan Akta Kelahiran

- SKDLN, bagi penduduk WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
- Pas foto 3 x 4 berwarna 2 lembar (bagi tahun kelahiran ganjil begron merah/tahun genap begron biru)

b. KTP baru bagi Orang Asing meliputi :
   - Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
   - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan
   - Foto copy Kartu Keluarga (KK)
   - Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun.
   - Foto copy Kutipan Akta Kelahiran
   - Foto copy Paspor dan KITAP
   - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
c. KTP karena hilang atau rusak bagi WNI atau Orang Asing Tinggal tetap meliputi :
   - Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak
   - Foto copy Kartu keluarga (KK)
   - Foto copy Paspor dan KITAP bagi orang Asing
d. KTP karena pindah datang bagi WNI atau Orang Asing meliputi :
   - SKPD (Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang)
   - SKDLN bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
e. KTP karena perpanjangan bagi WNI atau Orang Asing Tinggal Tetap
   - Foto copy KK
   - KTP lama
   - Foto cpy Paspor dan KITAP bagi orang Asing
   - Foto copy SKCK bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap
f. KTP karena perubahan data bagi WNI atau Orang Asing tinggal tetap meliputi :
   - KK lama
   - KTP lama

- Surat Keterangan/Pernyataan bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

3.2.2. Penerbitan KTP Dilakukan Sebagai Berikut :

a. Di Desa/Kelurahan sebagai berikut :
   - Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI
   - Petugas registrasi mencatat dalam Buku harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting
   - Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data
   - Kepala Desa / Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP
   - Petugas Registrasi menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai dasar penertiban KTP.

b. Di Kecamatan, sebagai berikut :
   - Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   - Camat mendantangani formulir permohonan KTP
   - Petugas registrasi menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai dasar penerbitan KTP.

c. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :
   - Petugas registrasi melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan
   - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani KTP

3.2.3. Penerbitan KTP Orang Asing

Pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilakukan sebagai berikut :

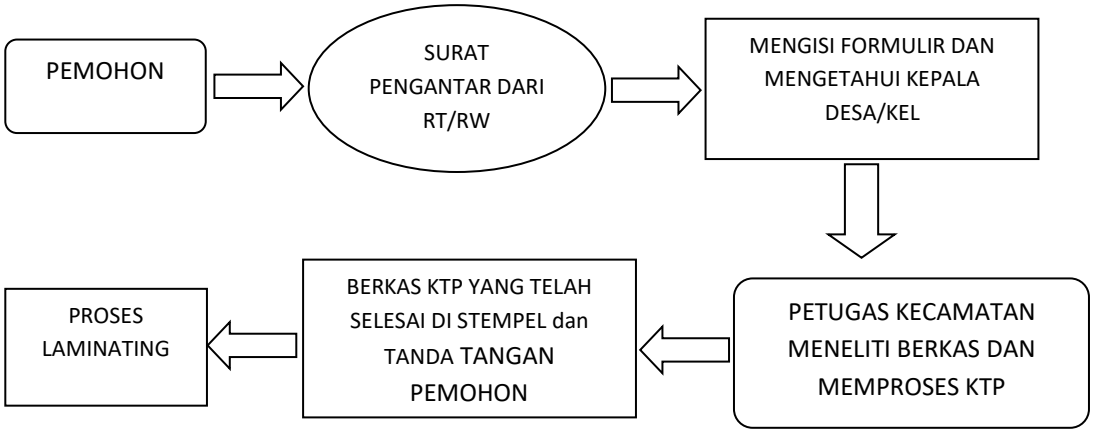
a. Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNA.
b. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
c. Petugas registrasi melakukan perekaman data ke data base kependudukan
d. Kepada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani KTP.

Dalam hal KTP diterbitkan karena perpanjangan, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menerbitkan.

Dalam KTP dimuat pas foto berwarna dari penduduk yang bersangkutan dengan ketentuan :

- Penduduk yang lahir tahun GANJIL latar belakang pas foto warna MERAH
- Penduduk yang lahir tahun GENAP latar belakang pas foto warna BIRU
- Pas foto berukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan tampak wajah 70% dan boleh menggunakan jilbab.

Gambar 3.1. Alur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.3. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

3.3.1. Penerbitan Kartu keluarga (KK) meliputi :

a. KK baru bagi penduduk WNI
b. KK baru bagi Orang Asing tinggal tetap
c. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga dalam KK, bagi penduduk yang mengalami kelahiran.
d. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk WNI.
e. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang ke dalam KK warga Negara Indonesia atau orang asing.
f. KK perubahan karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk WNI dan Orang Asing Tinggal tetap.
g. KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan orang asing tinggal tetap.

3.3.2. Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) :

a. KK baru bagi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) meliputi :
   - Surat pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan
   - Foto copy atau menunjukkan kutipan akta nikah/kutipan akta perkawinan
   - Surat Keterangan pndah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI.
   - Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
b. KK baru bagi orang asing tinggal tetap, meliputi :
   - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan
   - Foto copy Paspor
   - Foto copy KITAP
   - SKTT
   - STMD / SKLD dari kepolisian

- SKPD

c. KK karena Penambahan anggota dalam KK, bagi penduduk yang mengalami kelahiran meliputi :
   - KK lama, dan
   - Foto copy Kutipan Akta Kelahiran
d. KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk WNI meliputi :
   - KK lama anggota keluarga yang akan menumpang
   - KK yang akan ditumpangi
   - Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
   - Surat keterangan datang dari luar negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
e. KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap untuk menumpang ke dalam KK WNI atau orang asing meliputi :
   - KK lama atau KK yang ditumpangi
   - Paspor
   - Surat keterangan catatan kepolisian bagi orang asing tinggal tetap.
f. KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk WNI dan orang asing meliputi :
   - KK lama
   - Surat keterangan kematian atau
   - Surat keterangan pindah datang/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI.
g. KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan orang asing tinggal tetap meliputi :
   - Surat keterangan kehilangan dari Kepala Desa / Lurah / Polsek
   - KK yang rusak

- Foto copy / menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu keluarga,
- Dokumen keimigrasian bagi orang asing.

3.3.3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dilakukan sebagai berikut :

a. Di desa / kelurahan sebagai berikut :
   - Penduduk mengisi dan menandatangai formulir permohonan KK
   - Petugas registrasi mencatat dalam Buku harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
   - Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   - Kepada Desa/Kelurahan menandatangani formulir permohonan KK
   - Kepada Desa/Kelurahan/Petugas registrasi meneruskan berkas formulir permohonan KK kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan.

b. Di Kecamatan, sebagai berikut :
   - Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   - Camat menandatangani formulir permohonan KK
   - Petugas menyampaiakn formulir permohonan KK yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo sebagai dasar penerbitan KK.

c. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sebagaiu berikut :
   - Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan.
   - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani Kartu Keluarga (KK)

3.3.4. Biaya

Rincian Retribusi Penggantian Biaya cetak Kartu Keluarga (KK) dan KTP el sesuai dengan perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP el)
   a. WNA : Rp. 50.000,-
   b. WNI : Gratis

2. Kartu Keluarga
   a. WNA : Rp. 100.000,-
   b. WNI : Gratis

3.3.5. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Kartu Tanda Penduduk elektronik 14 (empat belas) hari kerja
b. Kartu Keluarga (KK) (entri data di kecamatan (1(satu) hari) dan Print Out, penyelesaian di Dispenduk Capil).

3.3.6. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon :

Berupa dokumen resma identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dan Kartu keluarga (KK).

3.3.7. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan :

a. Tenaga Operator : 2 orang
b. Tenaga Penerima Surat : 1 orang
c. Tenaga Supervisor : 1 orang

3.3.8. Sarana / Prasarana :

- Ruang kerja dengan AC
- 4 Unit komputer

- Ruang tunggu
- Papan informasi
- Kotak pengaduan / saran
- Air mineral
- Tempat parkir

3.3.9. Pelayanan Infromasi dan Pengaduan

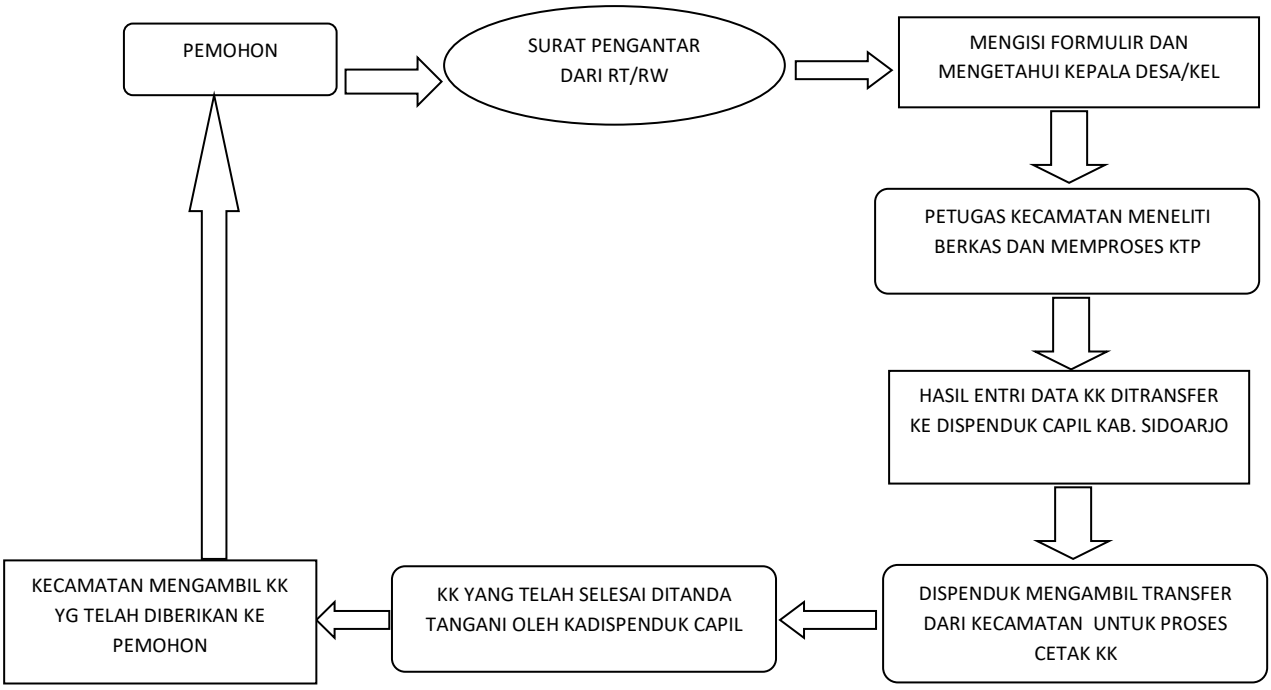
1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950 / 031 70106955
2. Menyediakan kotak saran

3.3.10. Kompensasi

Apabila tedapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka :

a. KTP akan dikerjakan pada saat itu juga dan ditunggu pemohon
b. KK akan langsung ditransfer/Print Out ke Dispendukcapil dan mohon untuk langsung dicetak.

Gambar 3.2. Alur Pelayanan Kartu Keluarga (KK)



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.4. PELAYANAN SURAT PINDAH DATANG

1. Persyaratan dan tata cara pendaftaran perpindahan penduduk bagi WNI yang bertempat tinggal di wilayah kabupaten sidoarjo dilakukan dengan memperhatikan klasifikasi sebagai berikut :
   a. Dalam satu Desa / Kelurahan
   b. Antar Desa / Kelurahan dalam satu Kecamatan
   c. Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten / Kota
   d. Antar Kabupaten / Kota dalam satu Propinsi

2. Penduduk WNI di Desa/Kelurahan yang bermaksud pindah dalam satu Desa/Kelurahan dilakukan sebagai berikut :
   a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah
   b. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
   c. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   d. Kepada Desa/Lurah menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pindah datang.
   e. Petugas registrasi mencatat dalam buku induk penduduk dan Buku Mutasi Penduduk.
   f. Surat keterangan pindah datang dapat digunakan sebagai dasar untuk proses perubahan KK bagi kepala/anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah, dan proses penerbitan KK dan KTP.

3. Penduduk WNI di Desa/Kelurahan yang bermaksud pindah antar Desa/Kelurahan dalam satu kecamatan dilakukan sebagai berikut :
   a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah
   b. Petugas registrasi mencatat dalam Buku harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting.
   c. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   d. Kepala Desa/Lurah menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pindah

e. Petugas registrasi mencatat dalam buku induk penduduk dan buku Mutasi Penduduk.
f. Surat keterangan Pindah datang diserahkan kepada penduduk untuk dilaporkan kepada Kepala Desa/lurah tujuan.

4. Penduduk WNI di Desa/Kelurahan yang bermaksud pindah antar Kecamatan dalam satu Kabupaten dilakukan sebagai berikut :
   a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah.
   b. Surat pengantar dari RT/RW diketahui Kepala Desa/Kelurahan
   c. Petugas registrasi mencatat dalam Buku harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
   d. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
   e. Kepaka Desa/Lurah/Petugas registrasi meneruskan berkas formulir permohonan pindah kepada Camat.
   f. Petugas registrasi mencatat dalam buku induk penduduk dan buku mutasi penduduk di Kecamatan, sebagai berikut :
   g. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   h. Camat atas nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pindah.
   i. Surat keterangan pindah diserahkan kepada penduduk untuk dilaporkan ke daerah tujuan.

5. Penduduk WNI di Desa/Kelurahan yang bermaksud pindah antar Kabupaten/Kota atau antar Propinsi dilakukan sebagai berikut :
   Di Desa/Kelurahan, sebagai berikut :
   a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah
   b. Surat Pengantar dari RT/RW diketahui Kepala Desa/Kelurahan
   c. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
   d. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
   e. Kepada Desa/Kelurahan menandatangani surat pengantar pindah antar Kabupaten/Kota atau antar Propinsi.

f. Petugas registrasi mencatat dalam buku induk penduduk (BIP) dan buku mutasi penduduk (BMP)
g. Kepala Desa/Kelurahan/petugas registrasi meneruskan berkas formulir pengantar pindah kepada Camat.

Di Kecamatan, sebagai berikut :

a. Petugas melakukan verifkasi dan validasi data penduduk
b. Camat menandatangani surat pengantar pindah antar Kabupaten/kKota atau antar propinsi.
c. Surat keterangan pindah diserahkan kepada pemohon untuk diteruskan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai dasar penerbitan surat keterangan pindah.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut :

a. Menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Pindah
b. Menyerahkan kepada pemohon untuk dilaporkan ke daerah tujuan

6. Setiap penduduk WNI yang akan bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Sidoarjo, wajib melaporkan kedatangannya kepada Kepala Desa/Kelurahan ditempat tujuan dengan menunjukkan Surat Keterangan Pindah.

3.4.1. Pendaftaran Penduduk WNI dilakukan sebagai berikut :

Di Desa/Kelurahan, sebagai berikut :

a. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah datang
b. Petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
c. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
d. Kepala Desa/Kelurahan menandatangani dan meneruskan formulir permohonan pindah datang kepada Camat.

Di Kecamatan, sebagai berikut :

a. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk

b. Camat menandatangani formulir permohonan pindah datang dan menyampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai dasar penerbitan surat keterangan pindah datang.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut :

a. Menerbitkan dan menandatangani Surat keterangan Pindah
b. Menyerahkan kepada penduduk untuk dilaporkan ke daerah tujuan.

3.4.2. Pendaftaran Penduduk WNI Pindah / Tinggal Sementara (Domisili)

PERSYARATANNYA Meliputi :

1. Surat pengantar RT / RW
2. Foto copy KK dan KTP asal
3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari tempat asal
4. Bagi umur dibawah 17 tahun, Belum pernah menikah membawa surat izin orang tua.

Di Desa/Kelurahan, sebagai berikut :

a. Penduduk WNI yang akan pindah sementara mengisi dan menandatangani formulir pindah sementara.
b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
c. Kepala Desa/Kelurahan menerbitkan dan menandatangani SKPS, diserahkan kepada pemohon untuk dibawa ke Kecamatan guna mendapat pengesahan.
d. Petugas mencatat dalam Buku Induk Penduduk Sementara (BIPS) dan Buku Mutasi Penduduk Sementara (BMPS)

Di Kecamatan, sebagai berikut :

a. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
b. Camat mengesahkan SKPS, dan menyerahkan kepada pemohon untuk dilaporkan ke daerah tujuan.
c. Petugas mencatat dalam BIPS dan BMPS.

d. Petugas melakukan perekaman ke dalam database kependudukan.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut :

a. Surat Pengantar R/RW
b. KTP Asli bagi yang pindah
c. KK Asli
d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
e. Pas Foto berwarna 4 x 6 = 6 Lembar
f. Pas Foto berwarna 3 x 4 = 7 Lembar
g. Mengisi formulir F-108 (Surat Keterangan Pindah Datang WNI)
h. Mengisi formulir F-103 (Biodata penduduk)

3.4.3. Biaya

Rincian retribusi penggantian biaya surat keterangan pindah datang sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Adminsitrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Pindah Datang :
   a. WNA : Rp. 25.000,-
   b. WNI : Rp. 5.000,-

2. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri (Skpln)
   a. MNA : Rp. 25.000,-
   b. WNI : Rp. 10.000,-

3.4.4. Jangka Waktu Penyelesaian

Surat Keterangan Pindah datang berlaku selama 30 (tiga puluh) hari kerja

a. Surat Pindah antar Desa/Kel. dalam satu Kecamatan : 2 hari kerja
b. Surat Pindah antar Kec. dlm satu Kabupaten : 3 hari kerja
c. Surat Pindah antar Kabupaten/Propinsi : 3 hari kerja

3.4.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon :

Surat Keterangan Pindah Datang (Mutasi Penduduk)

3.4.6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

a. Tenaga Operator : 2 orang
b. Tenaga penerima surat : 1 orang
c. Tenaga Supervisor : 1 orang

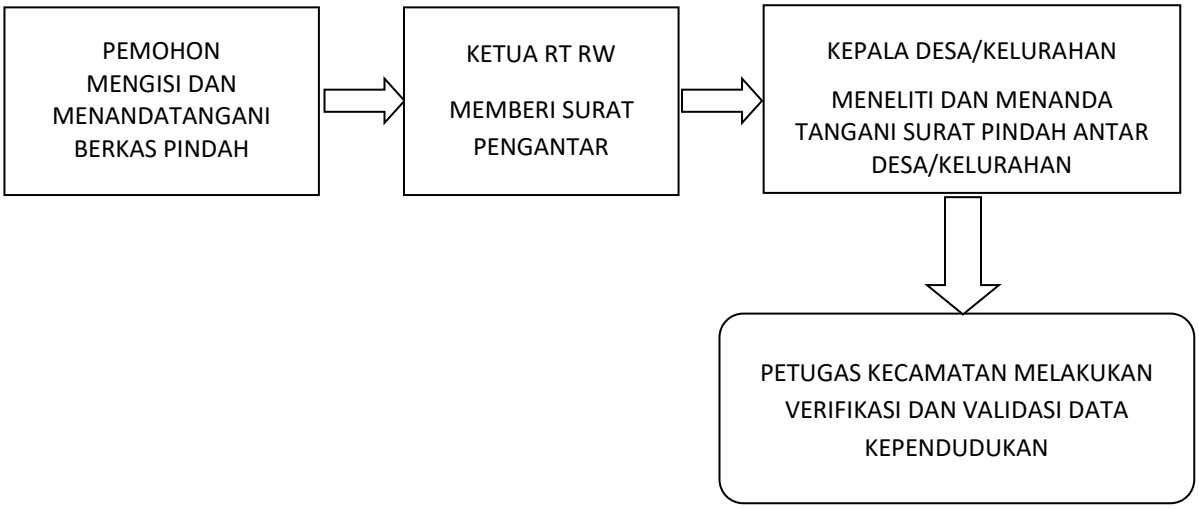
3.4.7. Sarana / Prasarana

a. Ruang kerja dengan AC
b. 4 Unit komputer
c. Ruang tunggu
d. Kotak pengaduan / saran
e. Papan informasi
f. Air mineral
g. Tempat parkir

3.4.8. Kompensasi

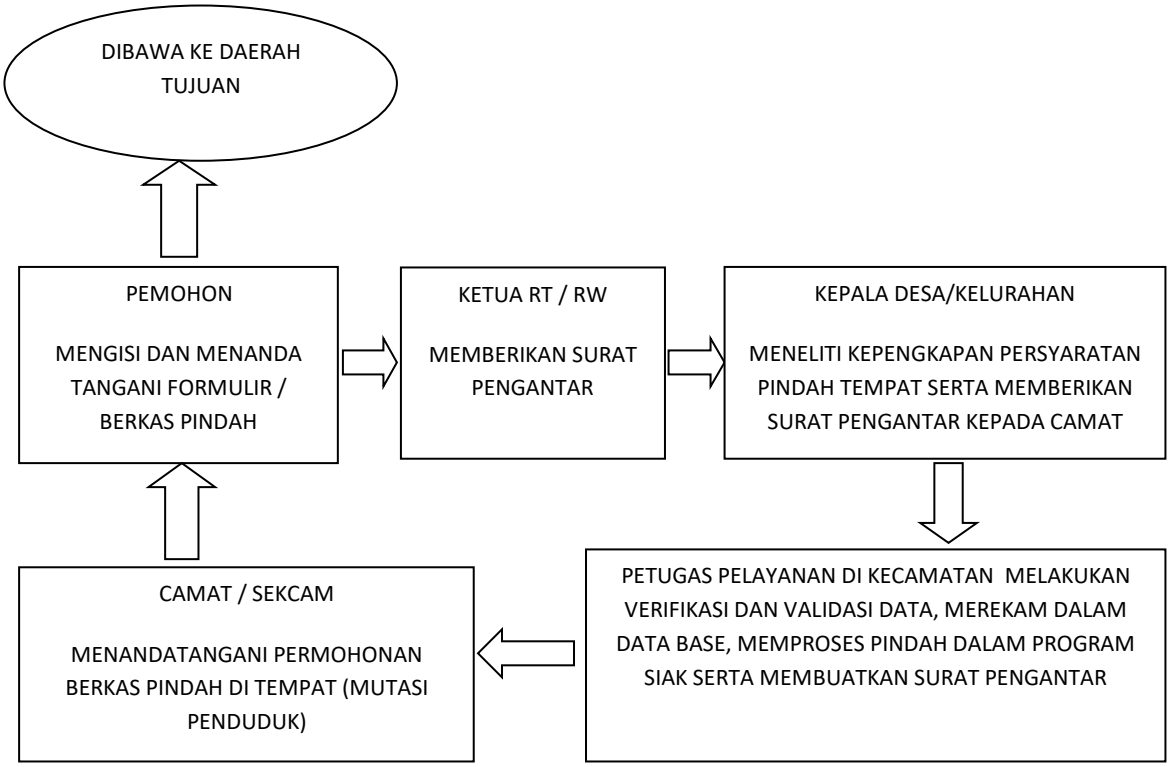
1. Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan pindah akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila pejabat yang menandatangani berada ditempat.
2. Untuk Surat Keterangan Pindah Datang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal penyelesaiannya.

Gambar 3.3. Alur Prosedur Pindah Tempat



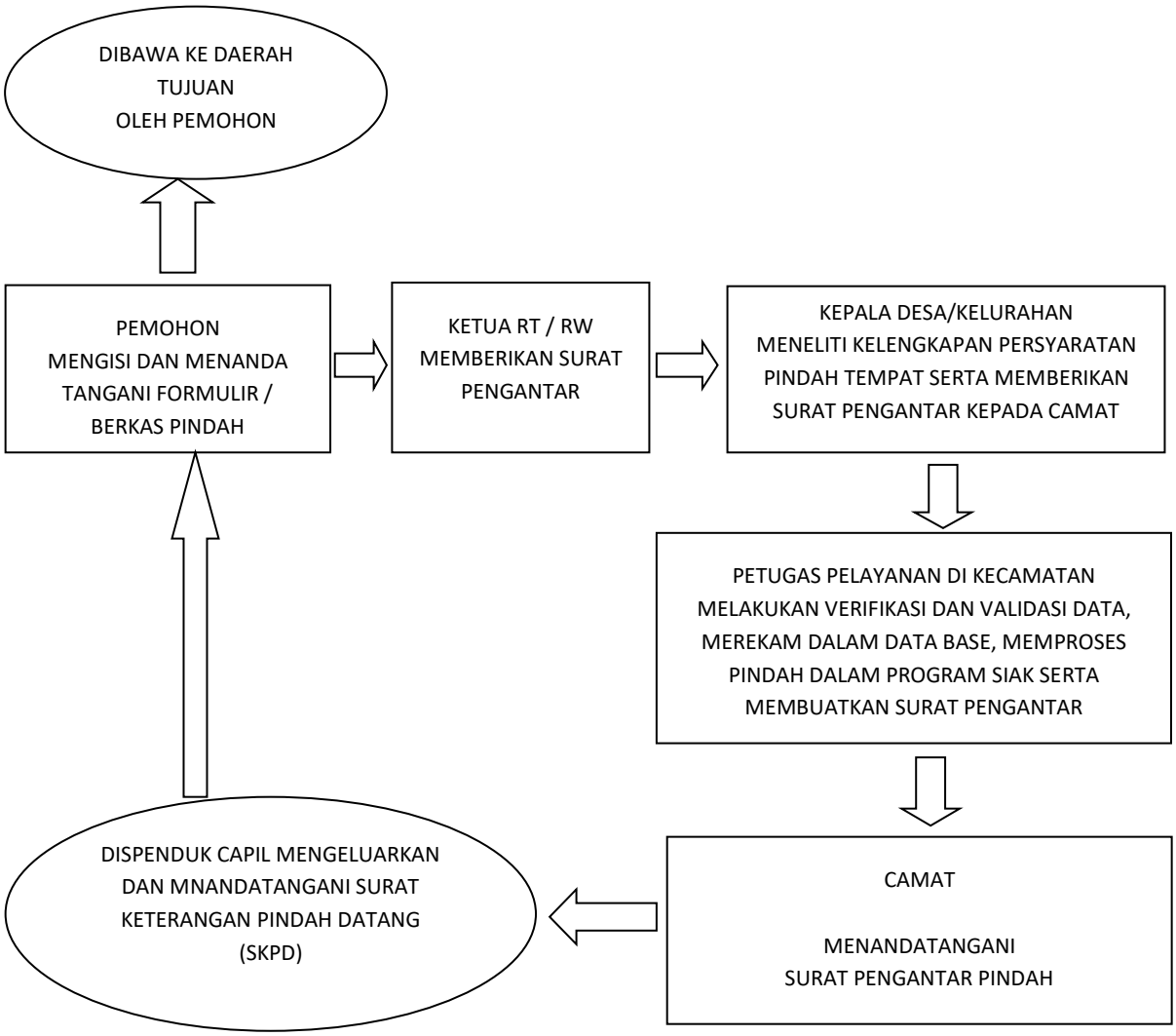
Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

Gambar 3.4. Alur Prosedur Pindah Tempat Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

Gambar 3.5. Alur Prosedur Pindah Tempat Antar Kabupaten/Provinsi



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.5. SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

3.5.1. Persyaratan

1. Membawa blanko SKCK dari Desa/Kelurahan yang telah diisi lengkap dan benar sesuai dengan keperluannya serta vitanda tangani Kepala Desa/Kelurahan.
2. Membawa Kartu keluarga (KK) Asli
3. Membawa KTP Asli

4. Membawa bukti pelunasan PBB

3.5.2. Biaya

Tanpa dikenakan biaya

3.5.3. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah 15 (lima belas) menit.

3.5.4. Prosedur Pengajuan SKCK

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Desa/Kelurahan dengan membawa surat pengantar RT/RW.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK)
3. Membawa KTP Asli.
4. Membawa bukti pelunasan PBB
5. Pas foto berwarna 4 x 6 cm sebanyak 5 Lembar
6. Petugas Desa/Kelurahan membuatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
7. Permohonan SKCK dibawa sendiri ke Cantor Kecamatan untuk mendapatkan legalitas.
8. Setelah diteliti oleh Petugas Pelayanan Kecamatan, berkas diajukan kepada Camat/Sekcam/Kasi untuk ditandatangani.
9. Selanjutnya pemohon membawa berkas ke Kantor Polsek untuk dibuatkan SKCK.

3.5.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

3.5.6. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

a. Tenaga Operator : 2 orang

b. Tenaga Penerima Surat : 1 orang

3.5.7. Sarana / Prasarana

- Ruang kerja dengan AC
- 4 Unit komputer
- Ruang tunggu
- Papan informasi
- Air mineral
- Tempat parkir
- Kotak saran / pengaduan

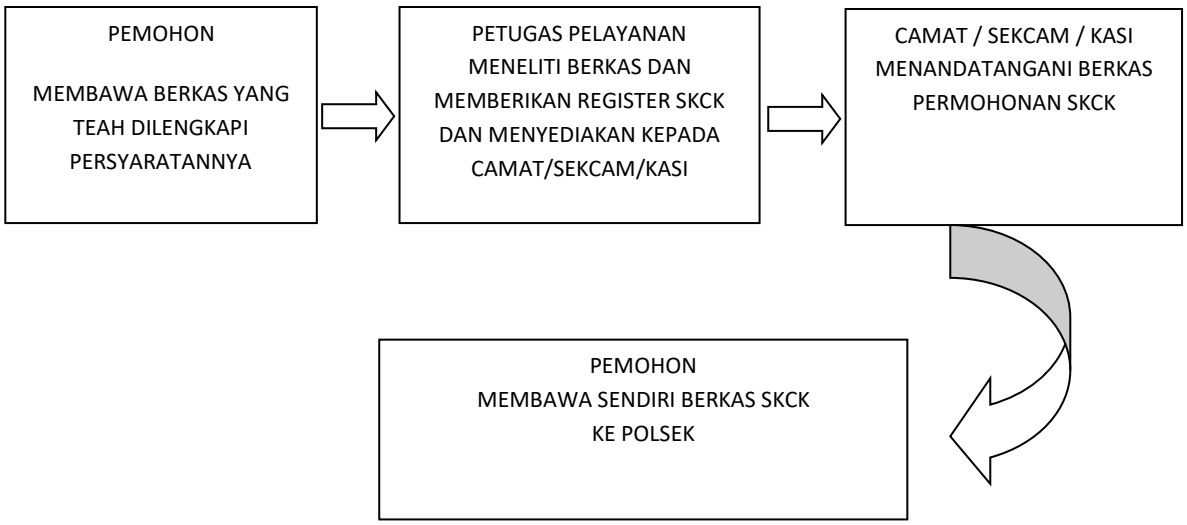
3.5.8. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

3.5.9. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.6. Alur Prosedur Layanan SKCK



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.6. SURAT KETERANGAN IJIN KERAMAIAN

3.6.1. Persyaratan

1. Membawa buku Ijin Keramaian dari Desa/Kelurahan yang telah diisi lengkap dan benar sesuai dengan keperluannya serta ditandatangani Kepala Desa/Kelurahan.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK) Asli
3. Membawa KTP Asli
4. Membawa bukti pelunasan PBB

3.6.2. Biaya

Tanpa dikenakan biaya

3.6.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Ijin Keramaian adalah 1 (satu) hari.

3.6.4. Prosedur Pengajuan Ijin Keramaian

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Desa/Kelurahan dengan membawa surat pengantar RT/RW.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK)
3. Membawa KTP Asli.
4. Membawa bukti pelunasan PBB
5. Petugas Desa/Kelurahan membawakan buku ijin keramaian Desa/Kel yang telah diisi sesuai kebutuhannya.
6. Pemohon membawa sendiri ke kantor kecamatan untuk mendapatkan legalitas.
7. Setelah diteliti oleh Petugas Pelayanan Kecamatan, berkas diajukan kepada Camat/Sekcam untuk ditandatangani.
8. Selanjutnya pemohon membawa berkas ke kantor Polsek untuk dibuatkan Surat Ijin Keramaian.

3.6.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Ijin Keramaian

3.6.6. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

a. Tenaga Satpol PP : 3 orang
b. Tenaga Penerima Surat : 1 orang

3.6.7. Sarana / Prasarana

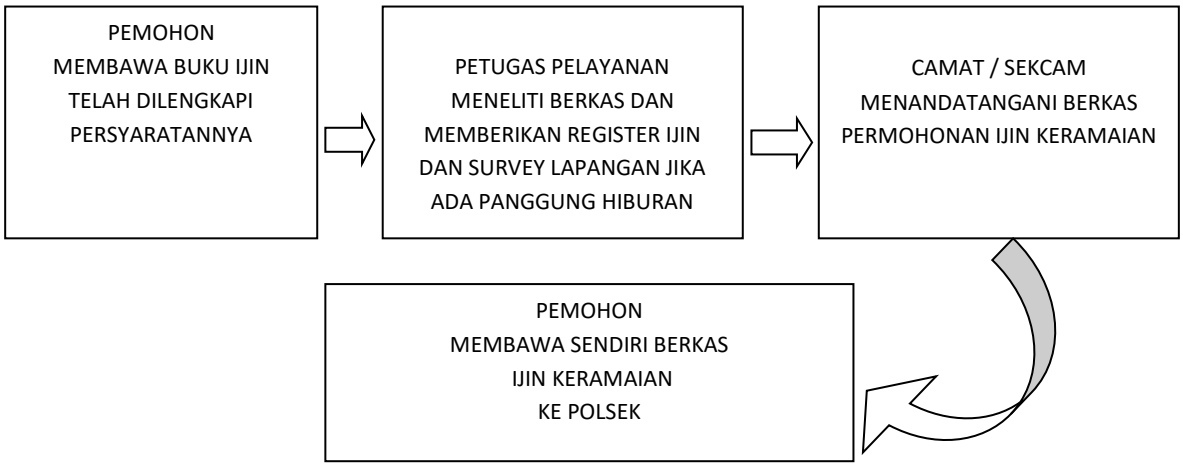
- Ruang kerja
- 1 Unit komputer
- Ruang tunggu
- Papan informasi
- Tempat parkir

3.6.8. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran
3. Kompensasi

   Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Ijin Keramaian akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.7. Bagan Alur Prosedur Layanan Ijin Keramaian



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.7. SURAT KETERANGAN WARIS

3.7.1. Persyaratan

1. Membawa berkas permohonan waris yang telah diisi lengkap dan benar serta ditandatangani oleh pemohon/semua ahli waris, saksi dan Kepala Desa/Kelurahan.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK) Asli
3. Membawa KTP Asli bagi semua ahli waris
4. Membawa surat bukti kepemilikan tanah
5. Membawa bukti pelunasan PBB

3.7.2. Biaya

Tanpa dikenakan biaya retribusi

3.7.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Ahli Waris adalah 1 (satu) hari.

3.7.4. Prosedur Pengajuan Waris

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Desa/Kelurahan dengan membawa surat pengantar RT/RW.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK)
3. Membawa KTP Asli. semua ahli waris
4. Membawa bukti pelunasan PBB
5. Membawa Surat Kepemilikan tanah yang telah dilegalisir.
6. Pemohon datang sendiri beserta saksi-saksi dan Kepala Desa/Kelurahan ke Kantor Kecamatan untuk mendapatkan legalitas.
7. Setelah diteliti oleh Petugas Pelayanan Kecamatan, berkas diajukan kepada Camat untuk ditandatangani.

3.7.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Waris

3.7.6. Kompetensi petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

Tenaga Penerima Surat : 1 orang

3.7.7. Sarana / Prasarana

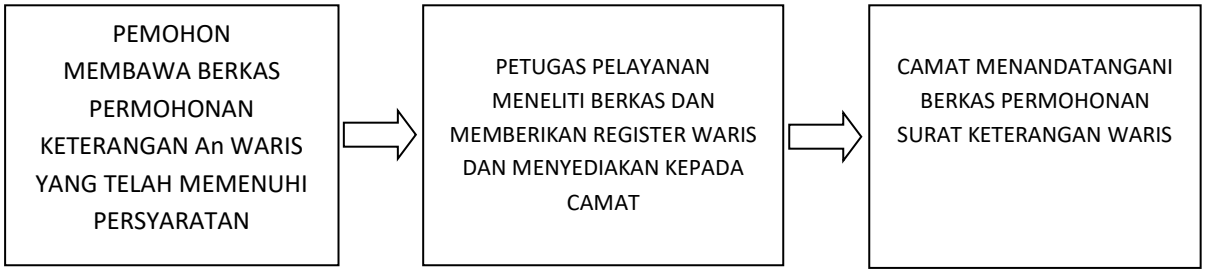
- Ruang kerja
- 1 Unit komputer
- Ruang tunggu

- Papan informasi
- Tempat parkir

3.7.8. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

Gambar 3.8. Bagan Alur Prosedur Layanan Keterangan Waris



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.8. SURAT PERMOHONAN PENCATATAN PERKAWINAN

3.8.1. Persyaratan

1. Membawa berkas permohonan surat Pencatatan perkawinan yang ditandatangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Membawa Kartu Keluarga (KK) Asli
3. Membawa KTP Asli
4. Membawa bukti pelunasan PBB

3.8.2. Biaya

Tanpa dikenakan biaya retribusi

3.8.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Permohonan Pencatatan Perkawiinan di Kecamatan selama 7 (tujuh) hari.

3.8.4. Prosedur Pengajuan Pencatatan Perkawinan

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa semua persyaratan yang diperlukan.
2. Membawa surat bukti telah melaksanakan perkawinan/pemberkatan secara agama.
3. Membawa Kartu Keluarga (KK)
4. Membawa KTP Asli.
5. Membawa bukti pelunasan PBB
6. Membawa Pas foto berwarna mempelai berdua dalam satu foto.
7. Akta perceraian/kematian jika yang bersangkutan telah pernah kawin.
8. 2 (dua) orang saksi yang telah berusia 21 tahun ke atas.
9. Ijin comandan bagi anggota TNI/Polri
10. Akta Kelahiran mempelai berdua
11. Mengisi blanko dari Dispenduk capil

3.8.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Pengajuan Pencatatan Perkawinan

3.8.6. Kompetensi petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

Tenaga Penerima Surat : 1 orang

3.8.7. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

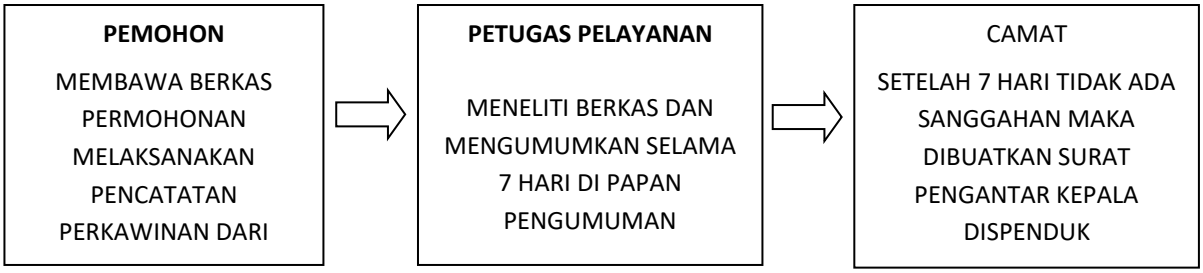
1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

3.8.8. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Permohonan Pencatatan Perkawinan akan dikerjakan pada

saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.9. Bagan Alur Prosedur Layanan Pencatatan Perkawinan



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.9. SURAT PERMOHONAN AKTA KELAHIRAN

3.9.1. Persyaratan

1. Pemohon membeli Blangko permohonan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Membawa Surat Kelahiran Asli dari Dokter/Bidan
3. Membawa Surat Kelahiran dari Desa/Kelurahan asli
4. Membawa foto copy Surat Nikah orang tua
5. Membawa bukti foto copy KTP dan KK orang tua atau yang bersangkutan
6. Foto copy ijazah yang bersangkutan apabila memiliki

3.9.2. Biaya

Biaya Retribuís

WNI : Gratis

WNA : Rp. 40.000,- (di Dispenduk Capil)

3.9.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Rekomendasi dari Kecamatan 1 (satu) hari.

3.9.4. Prosedur Pengajuan

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan Blangko Permohonan Akta Kelahiran.
2. Pemohon mengisi blangko sesuai persyaratan yang telah ditentukan.
3. Membawa blangko serta persyaratannya ke Kepala Desa/Kelurahan dengan membawa pengantar dari RT/RW untuk mendapatkan randa tangan.
4. Setelah ditandatangani Kepala Desa/Kelurahan berkas beserta persyaratannya dibawa ke Kantor Kecamatan untuk mendapatkan legalitas.
5. Selanjutnya semua berkas dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diproses ke akte Kelahiran

3.9.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Permohonan Akta Kelahiran

3.9.6. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan :

Tenaga Penerima Surat : 1 orang

3.9.7. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

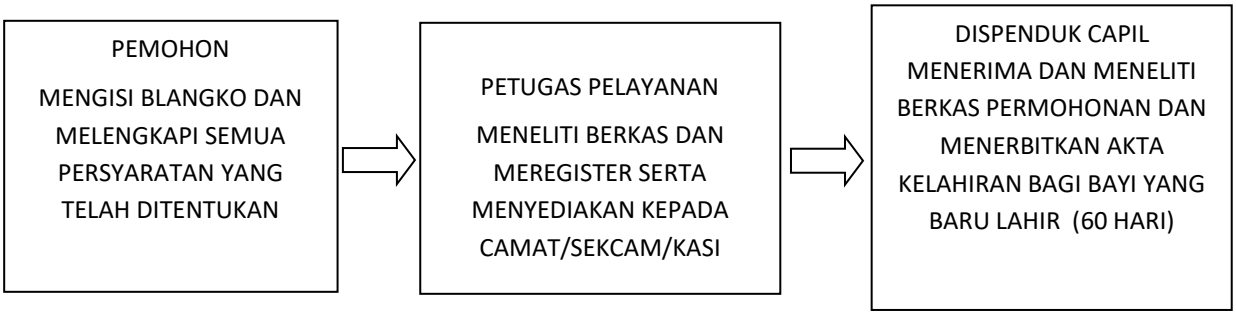
1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

3.9.8. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Permohonan Akte Kelahiran akan dikerjakan pada saat itu

juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.10. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan Akta Kelahiran



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.10. SURAT PERMOHONAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN

3.10.1. Persyaratan

1. Surat Keterangan Kepemilikan Tanah
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Kartu Keluarga (KK)
4. Pelunasan PBB

3.10.2. Biaya

Tidak dikenakan biaya retribusi

3.10.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Rekomendasi dari Kecamatan 7 (tujuh) hari.

3.10.4. Prosedur Pengajuan

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo untuk mendapatkan Blangko Permohonan IMB/Ho/SIUP
2. Pemohon mengisi blangko sesuai persyaratan yang telah ditentukan.

3. Membawa blangko serta persyaratannya ke Kepala Desa/Kelurahan dengan membawa pengantar dari RT/RW untuk mendapatkan tanda tangan.
4. Setelah ditandatangani Kepala Desa/Kelurahan berkas beserta persyaratannya dibawa ke Kantor Kecamatan untuk mendapatkan legalitas.
5. Selanjutnya semua berkas dibawa ke Dinas Perijinan dan Penanaman Modal untuk diproses/survey serta menerbitkan apabila telah memenuhi semua persyaratannya.

3.10.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

- Surat Keterangan Permohonan IMB
- Khusus IMB dengan luas dibawah 200 m dapat dilakukan di Kecamatan

3.10.6. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan : 3 orang (Kasi Pembangunan fisik, Kasi Trantib, Staf Teknis)

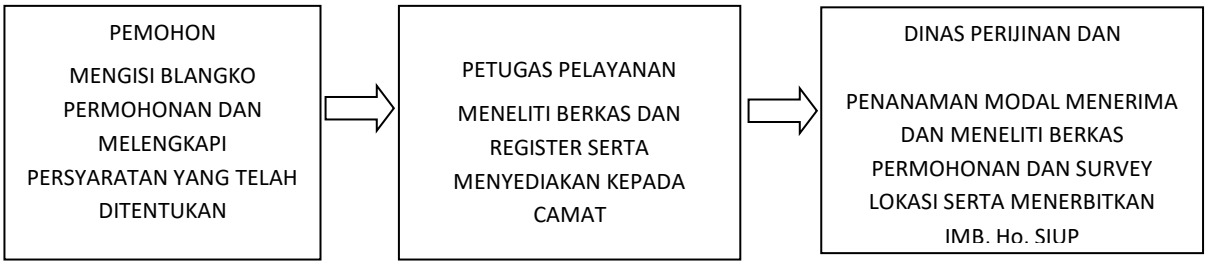
3.10.7. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

3.10.8. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Permohonan IMB akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.11. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan IMB.Ho, SIUP



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

3.11. SURAT PERMOHONAN KARTU KUNING (AK. I S/D V)

3.11.1. Persyaratan

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Foto copy ijasah SD s/d Terakhir
4. Pas foto 3 x 4 (2 lembar)
5. Stop map 1 lembar

3.11.2. Biaya

Tidak dikenakan biaya retribusi

3.11.3. Lamanya Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Surat Kartu Kuning (AK. I s/d V) dari Kecamatan 1 (satu) hari.

3.11.4. Prosedur Pengajuan

1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Kecamatan dengan membawa semua persyaratan yang telah ditentukan.
2. Petugas pelayanan meneliti semua berkas persyaratan dan selanjutnya meregister dalam buku induk Kartu AK. I s/d V.

3. Petugas pelayanan mengisi Biodata pemohon ke dalam Kartu Kuning dan memberikan batas waktu bagi pemohon untuk melapor ulang jika masa berlakunya telah habis.
4. Setelah ditandatangani Camat Kartu Kuning tersebut diberikan kepada pemohon untuk dipergunakan sebagaimana perlunya.

3.11.5. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon

Surat Keterangan Pencari Kerja (Kartu AK. I s/d V)

3.11.6. Kompetensi Petugas :

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan :

2 orang (Kasi Kesejahteraan Sosial, Kasi Trantib, Staf Teknis)

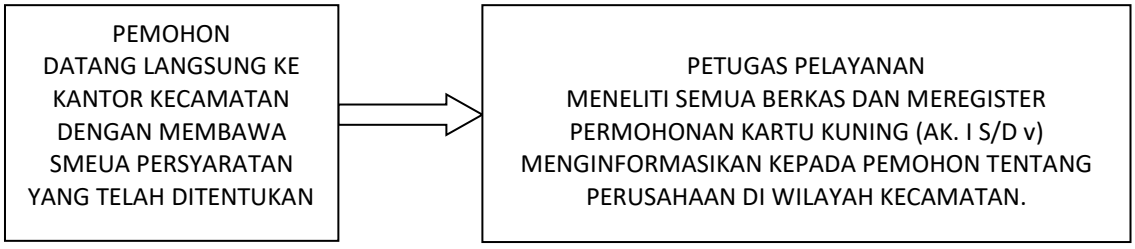
3.11.7. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

1. Kantor Kecamatan SEDATI Jl. Sedati Nomor : 1 SEDATI Telp. 031 8911950
2. Menyediakan kotak saran

3.11.8. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Keterangan Permohonan Kartu Kuning AK. I s/d V akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

Gambar 3.12. Bagan Alur Prosedur Layanan Permohonan Kartu Kuning



Sumber : Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sedati 2016

BAB IV
ANALISIS KINERJA PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN SEDATI

Penelitian tingkat kepuasan masyarakat melalui Survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sedati bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari penyelenggara PATEN di Kecamatan Sedati. Unsur - unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut dengan menggunakan 9 indikator, yakni: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan , penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Terdapat tiga pertanyaan utama dari ke-9 indikator yang menjadi ukuran SKM, yakni: 1) bagaimana pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan, 2) bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan, dan 3) apa saran masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan. Sasaran SKM adalah masyarakat yang telah mendapat pelayanan dari penyelenggara PATEN di Kecamatan Sedati. Dengan demikian, SKM ini sengaja untuk menggali pendapat atau penilaian masyarakat secara ralitstis dengan membandingkan standar normatif pelayanan yang telah ditentukan.

Hasil SKM dimaksudkan untuk: 1) mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara PATEN; 2) mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara PATEN; 3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan penyelenggara PATEN, dan 4). sebagai umpan balik dalam memperbaiki kinerja penyelenggara PATEN.

4.1. DISKRIPSI UMUM RESPONDEN

Sebelum pelaksana survey melakukan SKM PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, pelaksana mendiskripsikan data karakteristik responden yang dipandang penting, yakni: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis pelayanan yang didapatkan responden. Adapun hasil survei yang didapatkan sebagai berikut:

4.1.1. Umur Responden

Berdasarkan data pada tabel di bawah ini, terlihat bahwa umur responden yang menerima pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagian besar berumur ≤ 30 tahun atau sebanyak 42,42 % dan berumur 31- 40 tahun sebanyak 21,21 % orang yang menggunakan pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo . Sedangkan sisanya berumur 41-50 tahun sebanyak 18,18 %, dan tidaka menjawab sebanyak 15,15%. Serta sisanya lebih dari 51 tahun sebanyak 3,03%.

Tabel 4.1. : Umur Responden

No	Interval	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	15	15,15	15,15	15,15
2	≤ 30	42	42,42	42,42	57,58
3	31 - 40	21	21,21	21,21	78,79
4	41-50	18	18,18	18,18	96,97
5	≥ 51	3	3,03	3,03	100,00
Total		**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

4.1.2. Jenis Kelamin Responden

Data pada tabel di bawah ini menunjukkan bahwa dari 100% responden yang diinvestigasi dalam Survei ini, jenis kelaminnya 50,51% laki-laku dan sisanya 43,43%perempuan. Sisanya sebanyak 6,06% tidak memberikan jawaban.

Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	6	6,06	6,06	6,06
2	Laki - laki	50	50,51	50,51	56,57
3	Perempuan	43	43,43	43,43	100,00
Total		**99**	**99**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

4.1.3. Pendidikan Responden

Pendidikan digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden dengan harapan bahwa dengan diketahuinya tingkat pendidikan responden akan tergambar bahwa persepsi responden bukan sembarang orang, paling tidak dari sejumlah responden persepsinya terwakili pada setiap lapisan masyarakat dengan variasi pendidikan yang berbeda. Data yang didapatkan dari Survei pada tabel 4.4.

Tabel 4.3. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	6	6,06	6,06	6,06
2	Tidak lulus SD	4	4,04	4,04	10,10
3	Lulus SD / Sederajat	7	7,07	7,07	17,17
4	Lulus SLTP / Sederajat	14	14,14	14,14	31,31
5	Lulus SLTA / Sederajat	52	52,53	52,53	83,84
6	D1 – D2 – D3	7	7,07	7,07	90,91
7	Sarjana S-1	9	9,09	9,09	100,00
	Jumlah	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

Menurut Data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 52,53% lulus SLTA/Sederajat dan 14,14% responden Lulus SLTP / Sederajat. Sedangkan sisanya secara berturut turut berpendidikan lulus sarjana S1, D1 – D2 – D3, lulus SD/ sederajat, tidak memberikan jawaban dan tidak lulus SD/sederajat.

4.1.4. Pekerjaan Responden

Karakteristik terakhir dari data umum responden adalah pekerjaan utama responden. Sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden yang sebagian besar mereka maksimal berpendidikan lulus SLTA, hampir merata di 5 sektor utama dan 1 sektor lainnya. Namun demikian yang terbesar masih berada pada pekerjaan sebagai wiraswasta atau usahawan dan sektor lain lainy, yakni sebanyak 26,26%.

Tabel 4.4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	6	6,06	6,06	6,06
2	PNS/TNI/Polri	3	3,03	3,03	9,09
3	Pegawai Swasta	26	26,26	26,26	35,35
4	Wiraswasta/Usahawan	19	19,19	19,19	54,55
5	Mahasiswa / Pelajar	19	19,19	19,19	73,74
6	Lainnya	26	26,26	26,26	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

4.1.5. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo yang diselenggaran meliputi pelayanan:

1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2) Kartu Keluarga (KK)
3) Kartu bagi pencari kerja (AK. I s/d V)
4) Legalitas surat-surat meliputi :
   a. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) / Mutasi Penduduk
   b. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
   c. Surat Keterangan Ijin Keramaian
   d. Surat Keterangan Waris
   e. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
   f. Surat Permohonan Kredit Bank
   g. Surat Permohonan Pencatatan Perkawinan

h. Surat Permohonan Akte Kelahiran

i. Surat Permohonan IMB

4.2. ANALISIS DISKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO

Analisis diskripsi SKM pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, terbagi menjadi 3 kategori, yakni: (i) tingkat pemahaman penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan, (ii) penilaian penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan, dan (iii) saran – saran penerima pelayanan terhadap unsur pelayanan.

4.2.1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh pengurus pelayanan dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap persyaratan pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 68,69% penerima pelayanan paham terhadap persyaratan pelayanan, dan sisanya mereka kurang paham dan tidak paham. Namun sebagian lagi sebanyak 4,04% sangat paham.

Tabel 4.5. Pemahaman penerima pelayanan terhadap persyaratan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak paham	8	8,08	8,08	8,08
2	Kurang paham	19	19,19	19,19	27,27
3	Paham	68	68,69	68,69	95,96
4	Sangat Paham	4	4,04	4,04	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap persyaratan Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 69,70% penerima pelayanan mengatakan mudah untuk mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan, dan lainnya menyatakan kurang dan tidak mudah. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap apa yang dipersyaratkan.

Tabel 4.6. Penilaian penerima pelayanan terhadap persyaratan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak mudah	6	6,06	6,06	6,06
2	Kurang mudah	17	17,17	17,17	23,23
3	Mudah	69	69,70	69,70	92,93
4	Sangat mudah	7	7,07	7,07	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber : Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

72.73% penerima layanan tidak memberikan saran. Namun sisanya sebanyak 27,27% penerima pelayanan memberikan saran penting terhadap persyaratan Paten di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, antara lain:

1) Persyaratan perlu diinformasikan kepada orang awam dan harus ada sosialisasi
2) Dibuatkan bagan yang sistematis seperti: poster, pamlet, atau website, dan jga lama sekali pembuatannya
3) Lebih cepat, dipermudah, ditingkatkan, sesuai dengan prosedur.

4.2.2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi kepada penerima pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 70,71% penerima pelayanan paham terhadap prosedur pelayanan, dan 13,13% kurang paham.

Tabel 4.7. Pemahaman penerima pelayanan terhadap prosedur

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	1	1,01	1,01	1,01
2	Tidak paham	5	5,05	5,05	6,06
3	Kurang paham	13	13,13	13,13	19,19
4	Paham	70	70,71	70,71	89,90
5	Sangat Paham	10	10,10	10,10	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber : Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap prosedur Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 66,67% penerima pelayanan mengatakan mudah dan 11,11% mengatakan sangat mudah mengikuti prosedur pelayanan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap prosedur yang ditetapkan.

Tabel 4.8. Penilaian penerima pelayanan terhadap prosedur

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	2	2,02	2,02	2,02
2	Tidak mudah	5	5,05	5,05	7,07
3	Kurang	15	15,15	15,15	22,22

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	mudah				
4	Mudah	66	66,67	66,67	88,89
5	Sangat Mudah	11	11,11	11,11	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

73,74% penerima layanan tidak memberikan saran. Namun sisanya sebanyak 26,26% penerima pelayanan memberikan saran penting terhadap pelayanan terhadap prosedur Paten di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, antara lain:

1) Prosedur pelayanan lebih mudah dipahami
2) Prosedur perlu untuk disosialisasikan kepada masyarakat atau penerima pelayanan

4.2.3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan oleh penyelenggara pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 56,57% penerima pelayanan paham terhadap waktu pelayanan., tetapi 26,26% kurang paham.

Tabel 4.9. Pemahaman penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	1	1,01	1,01	1,01
2	Tidak paham	7	7,07	7,07	8,08
3	Kurang paham	26	26,26	26,26	34,34
4	Paham	56	56,57	56,57	90,91
5	Sangat Paham	9	9,09	9,09	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 60,61% penerima pelayanan mengatakan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 31,31% mengatakan kurang dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap waktu pelayanan yang ditetapkan.

Tabel 4.10 Penilaian penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	2	2,02	2,02	2,02
2	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan	10	10,10	10,10	12,12
3	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	21	21,21	21,21	33,33
4	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	60	60,61	60,61	93,94
5	Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan	6	6,06	6,06	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap waktu pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sangat bervariasi, dimana dari 100% penerima pelayanan 63,64 %, tidak memberikan saran. Tetapi sisanya sebanyak 36,36% memberikan saran dengan berbagai macam, yang mana kalau disarikan yang penting adalah:

1) Waktu pelayanan perlu dipercepat lagi
2) Waktu pelayanan belum sesuai dengan janji yang ditetapkan, terutama pengurusan e-KTP

4.2.4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap biaya/tarif pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 55,56% penerima pelayanan paham terhadap biaya/tarif pelayanan. Namun demikian sisanya sebanyak 28,28% kurang paham dan 11,11% tidak paham terhadap biaya/tarif pelayanan.

Tabel 4.11. Pemahaman penerima pelayanan terhadap biaya/tarif pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	1	1,01	1,01	1,01
2	Tidak paham	11	11,11	11,11	12,12
3	Kurang paham	28	28,28	28,28	40,40
4	Paham	55	55,56	55,56	95,96
5	Sangat Paham	4	4,04	4,04	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap biaya/tarif Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 67,68% penerima pelayanan mengatakan biaya/tarif pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 20,20% mengatakan tidak dan kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini karena memang penerima pelayanan paham terhadap biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan.

Tabel 4.12. Penilaian penerima pelayanan terhadap biaya/tarif.

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	3	3,03	3,03	3,03
2	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan	5	5,05	5,05	8,08
3	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	15	15,15	15,15	23,23
4	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	67	67,68	67,68	90,91
5	Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan	9	9,09	9,09	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap biaya/tariff pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sangat bervariasi, dimana dari 100% penerima pelayanan 77,78 %, tidak memberikan saran. Tetapi sisanya sebanyak 22,22% memberikan saran dengan berbagai macam, yang mana kalau disarikan yang penting adalah:

1) Sebagian penerima pelayanan menyatakan tariff sudah sesuai dengan pelayanan
2) Sebagian penerima pelayanan menyatakan tariff perlu lebih dimurahkan, bahkan digratiskan untuk semua jenis pelayanan.

4.2.5. Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil /produk pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 66,67% penerima pelayanan paham terhadap produk spesifikasi pelayanan. Sisanya 26,26% kurang dan tidak paham.

Tabel 4.13. Pemahaman penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	1	1,01	1,01	1,01
2	Tidak paham	6	6,06	6,06	7,07
3	Kurang paham	20	20,20	20,20	27,27
4	Paham	66	66,67	66,67	93,94
5	Sangat Paham	6	6,06	6,06	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 70,71% penerima pelayanan mengatakan produk spesifikasi pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan 18,18% mengatakan kurang dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tabel 4.14. Penilaian penerima pelayanan terhadap produk spesifikasi pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	2	2,02	2,02	2,02
2	Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan	6	6,06	6,06	8,08
3	Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan	12	12,12	12,12	20,20
4	Sesuai dengan standar yang ditetapkan	70	70,71	70,71	90,91
5	Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan	9	9,09	9,09	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap spesifikasi produk pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, bervariasi dimana dari 100% penerima pelayanan 79,80% tidak memberikan saran. Sebagian lainnya sebanyak 20,20% memberikan saran dengan berbagai macam, yang mana kalau disarikan adalah bahwa sebagian penerima memahami produk pelayanan, namun terkait dengan standar yang seharusnya penerima pelayanan kurang mengerti. Khusus e-KTP penerima pelayanan sangat memahaminya.

4.2.6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, yang meliputi: pendidikan, keterampilan, dan, pengalaman.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 57,58% penerima pelayanan paham terhadap kompetensi pelaksana pelayanan. Sebagian lainnya atau sebanyak 25,25% mengatakan kurang paham terhadap kompetensi pelaksana pelayanan .

Tabel 4.15. Pemahaman penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	3	3,03	3,03	3,03
2	Tidak paham	9	9,09	9,09	12,12
3	Kurang paham	25	25,25	25,25	37,37
4	Paham	57	57,58	57,58	94,95
5	Sangat Paham	5	5,05	5,05	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 58,59% penerima pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi di dalam menyelengarakan pelayanan dan sebagian lainnya menilai bahwa sebanyak 28,28% mengatakan bahwa petugas kurang kompeten dalam menjalankan tugas pelayanan.

Tabel 4.16. Penilaian penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	2	2,02	2,02	2,02
2	Tidak kompeten	5	5,05	5,05	7,07
3	Kurang kompeten	28	28,28	28,28	35,35
4	Kompeten	58	58,59	58,59	93,94
5	Sangat Kompeten	6	6,06	6,06	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap kompetensi pelaksana pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, dimana dari 100% penerima pelayanan 80,81% tidak memberikan saran. Sebagian lainnya sebanyak 19,19% memberikan saran dengan berbagai macam, yang penting adalah bahwa:

1) Kompetensi pelaksana pelayanan kalau bisa diberikan training/pendidikan khusus mengenai keahliannya supaya bisa melayani kebutuhan masyarakat dengan cepat dan baik.
2) Perlunya training bagi pelaksana pelayanan, karena masih sering: bercanda, kurang cekatan, masih molor dalam memberikan pelayanan, kurang amanah, kurang serius, dan kurang komunikatif, terutama yang bagian petugas depan.

4.2.7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 64,65% penerima pelayanan

paham terhadap perilaku pelaksana pelayanan. Sebagian lainnya 23,23% mengatakan kurang dan tidak paham terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

Tabel 4.17 Pemahaman penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	2	2,02	2,02	2,02
2	Tidak paham	6	6,06	6,06	8,08
3	Kurang paham	23	23,23	23,23	31,31
4	Paham	64	64,65	64,65	95,96
5	Sangat Paham	4	4,04	4,04	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 70,71% penerima pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki perilaku pelayanan yang baik di dalam menyelengarakan pelayanan bahkan 7,07% mengatakan sangat baik. Namun sebagian lainnya sebanyak 15,15% mengatakan kurang baik.

Tabel 4.18 Penilaian penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	1	1,01	1,01	1,01
2	Tidak baik	6	6,06	6,06	7,07
3	Kurang baik	15	15,15	15,15	22,22
4	Baik	70	70,71	70,71	92,93
5	Sangat baik	7	7,07	7,07	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap perilaku pelaksana pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, dimana dari 100% penerima pelayanan 79,80% tidak memberikan saran. Sebagian lainnya sebanyak 20,20% memberikan saran dengan berbagai macam, yang penting adalah bahwa:

1) Pemberi pelayanan perlu menghargai penerima pelayanan yang datang dan jangan cuek
2) Pemberi pelayanan terkesan kurang sopan karena suka bercanda
3) Pemberi pelayanan terkesan kurang respon terhadap masyarakat

4.2.8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan atau janji pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan.

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap maklumat Pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 50,51% penerima pelayanan paham terhadap maklumat pelayanan , namun 39,39% penerima pelayanan lainnya mengatakan tidak dan kurang paham terhadap maklumat pelayanan.

Tabel 4.19 Pemahaman penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	5	5,05	5,05	5,05
2	Tidak paham	25	25,25	25,25	30,30
3	Kurang paham	14	14,14	14,14	44,44
4	Paham	50	50,51	50,51	94,95
5	Sangat Paham	5	5,05	5,05	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 52,53% penerima pelayanan menilai bahwa maklumat pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sesuai. Tetapi sebagian lainnya sebanyak 38,38% mengatakan kurang sesuai dan tidak sesuai dengan apa yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan .

Tabel 4.20. Penilaian penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak menjawab	4	4,04	4,04	4,04
2	Tidak sesuai	15	15,15	15,15	19,19
3	Kurang sesuai	23	23,23	23,23	42,42
4	Sesuai	52	52,53	52,53	94,95
5	Sangat sesuai	5	5,05	5,05	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap maklumat pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, dimana dari 100% penerima pelayanan 83,84% tidak memberikan saran. Sebagian lainnya sebanyak 16,16% memberikan saran perlu adanya sosialisasi terhadap maklumat pelayanan.

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

a. Pemahaman

Pemahaman penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 48,48% penerima pelayanan paham terhadap tata cara melakukan pengaduan, saran dan masukan. Namun demikian sebagian besar lainnya yakni sebnayak 46,46% menjawab kurang dan tidak paham bahkan tidak menjawab.

Tabel 4.21. Pemahaman penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak Menjawab	5	5,05	5,05	5,05
2	Tidak paham	24	24,24	24,24	29,29
3	Kurang paham	17	17,17	17,17	46,46
4	Paham	48	48,48	48,48	94,95
5	Sangat Paham	5	5,05	5,05	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

Besarnya penerima pelayanan tidak memahami terhadap proses pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, karena memang 76,77% penerima pelayanan tidak pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Bahkan tidak memberikan jawaban. Sementara sebanyak 23,23% pernah mengadukan dan memberi saran serta masukan pada pelayanan.

b. Penilaian

Penilaian penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sebagaimana tabel berikut, menunjukkan bahwa sebagian besar atau 76,77% penerima pelayanan tidak pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Namun demikian bahwa bagi penerima pelayanan yang pernah melakukan pengaduan,

saran dan masukan terhadap pelayanan yang diselenggarakan yakni sebanyak 23,23% responden, sebanyak 44,44% menilai bahwa penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai. Sementara sebagian besar lainnya sebanyak 52,53% masih kurang sesuai dan tidak sesuai serta tidak memberikan jawaban.

Tabel 4.22 Penilaian penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Tidak memberikan Jawaban	12	12,12	12,12	12,12
2	Tidak sesuai	17	17,17	17,17	29,29
3	Kurang Sesuai	23	23,23	23,23	52,53
4	Sesuai	44	44,44	44,44	96,97
5	Sangat Sesuai	3	3,03	3,03	100,00
	Total	**99**	**100,00**	**100,00**	

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

c. Saran-saran

Saran – saran yang diberikan oleh penerima pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa dari 100% penerima pelayanan, 81,82% penerima pelayanan tidak memberikan saran. Sebagian lainnya sebanyak 18,18% memberikan saran:

1) Pengaduan, saran dan masukan harus disediakan kotak pengaduan, kotak saran
2) Pengaduan, saran dan masukan harus disosialisasikan
3) Segala pengaduan benar-benar didengar diperhatikan dan dilaksanakan, di praktekan, dan ditanggapi

4.3. ANALISIS KINERJA OPD DALAM PELAKSANAAN PATEN DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO.

Berdasarkan data hasil survai, maka perhitungan SKM, Mutu, dan Kinerja pelayanan pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.23. Nilai rata-rata unsur PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	2,77
2	Prosedur	2,78
3	Waktu pelayanan	2,60
4	Biaya/Tarif	2,74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,78
6	Kompetensi Pelaksana	2,61
7	Perilaku Pelaksana	2,76
8	Maklumat Pelayanan	2,39
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,18

Sumber: Data Survei Kepuasan Masyarakat 2017 diolah

Perhitungan nilai SKM, nilai SKM setelah dikonversi, mutu pelayanan, dan kinerja pelayanan sesuai dengan rumus yang ditentukan, adalah sebagai berikut:

1	**Nilai SKM Unit Pelayanan**	**=**	**2,616**
2	**Nilai SKM setelah dikonversi**	**=**	**65,39**
3	**Mutu PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo**	**=**	**B**
4	**Kinerja PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo**	**=**	**Baik**

Analisis terhadap hasil perhitungan SKM dan kinerja PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo adalah:

1. Nilai SKM unit pelayanan pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo bernilai 2,616 dan setelah dikonversi bernilai sebesar 65,39, artinya bahwa mutu dan kinerja unit pelayanan pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo diukur dengan 9 unsur palayanan bernilai **BAIK**.
2. Berdasarkan data rata-rata unsur pelayanan, dari 9 unsur pelayanan didapatkan bahwa nilai Maklumat Pelayanan sebesar 2,39. Besaran nilai rata-rata maklumat pelayanan lebih kecil bila dibandingkan tujuh nilai lainnya, disebabkan oleh "kurang adanya sosialisasi tentang maklumat pelayanan melalui pemasangan maklumat pelayanan di tempat pelayanan, sehingga penerima pelayanan kurang mengerti tentang maklumat pelayanan pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo" (hasil observasi peneliti di lokasi survey).
3. Nilai rata-rata penanganan pengaduan, saran dan masukan dari unsur pelayanan sebesar 2,18 yang angkanya lebih rendah dengan tujuh usur pelayanan lainnya, disebabkan oleh karena penerima pelayanan sebagian besar tidak pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan yang diselenggarakan pada PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Sehubungan dengan itu, ketika penerima pelayanan diminta untuk menilai terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, mereka kurang mengerti, sehingga pantas mereka tidak memberikan jawaban dengan benar bahkan tidak menjawab.

BAB V
PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian tersebut di atas dapata dirumuskan kesimpulan:

1. Hasil analisis data SKM pada unit PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo menunjukkan angka sebesar 2,616 dan setelah dikonversi bernilai sebesar 65,39. Angka 2,616 atau 65,39 berarti bahwa mutu dan kinerja unit PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo yang diukur dengan 9 unsur palayanan bernilai **Baik**. Namun demikian bahwa sesungguhnya kinerja PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo perlu untuk ditingkatkan.
2. Beberapa penyebab dari nilai unit kerja PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo dalam kategori baik dengan nilainya masih minim, dikarenakan bahwa nilai rata-rata dari 9 unsur pelayanan berada pada interval nilai antara 2,18 – 2,77. Sementara interval penilaian dalam kategori baik berada pada interval 62,51 – 81,25.

5.2. SARAN (REKOMENDASI)

1. Untuk meningkatkan kinerja unit kerja PATEN di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo disarankan (direkomendasikan) untuk perbaikan unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Persyaratan	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu melakukan sosialisasi kepada penerima pelayanan melalui: poster, pamlet, dan website.
Prosedur	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu membuat prosedur yang mudah dan disosialisasikan kepada masyarakat atau penerima pelayanan

Waktu pelayanan	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati melaksanakan pelayanan dengan waktu pelayanan sesuai janji yang ditetapkan.
Biaya/Tarif	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu menentukan kembali jenis pelayanan yang murah, dan gratis.
Produk spesifikasi pelayanan	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu melakukan sosialisasi produk pelayanan yang dilayani melalui banner, website dan poster.
Kompetensi pelaksana	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu melakukan training/pendidikan petugas pelayanan agar pelayanan lebih baik. Paling tidak petugas palayanan tidak suka bercanda, kurang cekatan, tidak molor dalam memberikan pelayanan, kurang amanah, kurang serius, dan kurang komunikatif, terutama yang bagian petugas depan.
Perilaku pelaksana	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu melakukan training dalam rangka meningkatkan sikap pemberi pelayanan atau mengurangi sikap cuek, suka bercanda dan kurang responsif.
Maklumat pelayanan	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu perlu melakukan sosialisasi maklumat pelayanan kepada penerima pelayanan melalui spenduk, poster dan lainnya.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanggung jawab pelayanan PATEN di Kecamatan Sedati perlu menyiapkan tempat pengaduan dan memberi petugas yang jaga sehingga setiap pengaduan dapat direspon dan diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Levine, Charles H., B. Guy Peters, Frank J. Thompson, (1990), *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Author(s):, *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN 1 KUESIONER

KUESIONER : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2017

I. PETUNJUK MENJAWAB

- *Jawab pertanyaan yang di titik – titik, dan*
- *Lingkari salah satu kode huruf jawaban yang tersedia: a, b, c, dan lainnya, sesuai dengan data dan atau pendapat saudara.*

II. UMUM

1.	Surveyor	... ...	4. Nomor Responden : ……
2.	Tanggal Survey	... ...	5. Jam Survey : ……
3.	Lokasi Survey	... ...	

III. DATA RESPONDEN

1.	Umur	…….. Tahun	
2.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan	
3.	Pendidikan Terakhir	a. Tidak lulus SD / sederajat b. SD / sederajat c. SLTP / sederajat d. SLTA / sederajat	e. D1 - D3 - D4 f. S -1 g. S - 2 / S – 3
4.	Pekerjaan	a. PNS/TNI/Polri b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta/Usahawan	d. Pelajar/Mahasiswa e. Lainnya
5.	Jenis pelayanan yang diurus responden	……	

IV. KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

1.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **persyaratan teknis dan administrasi** pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
1.b	Menurut penilaian saudara , apakah mudah atau sulit persyaratan teknis dan administrasi pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus .

	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
1.c	Apa saran saudara terhadap persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, agar pelayanan menjadi baik khususnya pada jenis pelayanan yang saudara urus? --- --- ---

2.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **prosedur pelayanan** (tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, termasuk pengaduan) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
2.b	Menurut penilaian saudara, bagaimana prosedur pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus ?. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
2.c	Apa saran saudara terhadap prosedur pelayanan, agar pelayanan menjadi baik khususnya pada jenis pelayanan yang saudara urus? --- --- ---
3.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **jangka waktu** yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan, untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
3.b	Menurut penilaian saudara, apakah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan?. a. Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan . b. Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan . c. Sesuai dengan standar yang ditetapkan . d. Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan
3.c	Apa saran saudara terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan, agar pelayanan menjadi baik khususnya pada jenis pelayanan yang saudara urus ? ---

	----------
4.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **biaya/tarif** (ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara) besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
4.b	Menurut penilaian saudara, apakah biaya/tarif pelayanan sudah sesuai dengan biaya/tarif yang ditetapkan oleh penyelenggara dan masyarakat atau standar pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan . b. Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan . c. Sesuai dengan standar yang ditetapkan . d. Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan
4.c	Apa saran saudara terhadap biaya/tarif pelayanan agar pelayanan menjadi baik khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ---------- ---------- ----------
5.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **produk pelayanan** (hasil pelayanan yang diberikan dan diterima) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
5.b	Menurut penilaian saudara, bagaimana produk pelayanan, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan . b. Kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan . c. Sesuai dengan standar yang ditetapkan . d. Sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan
5.c	Apa saran saudara terhadap produk pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ---------- ---------- ----------
6.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **kompetensi pelaksana** (kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham .

	c. Paham . d. Sangat paham
6.b	Menurut penilaian saudara, apakah terhadap kompetensi pelaksana khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak kompeten c. Kompeten b. Kurang kompeten d. Sangat kompeten
6.c	Apa saran saudara terhadap kompetensi pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? --- --- ---
7.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **perilaku pelaksana** (sikap petugas yang seharusnya dalam memberikan pelayanan) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
7.b	Menurut penilaian saudara, bagaimana **perilaku pelaksana** pelayanan khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak baik c. Baik b. Kurang baik d. Sangat baik
7.c	Apa saran saudara terhadap perilaku pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? --- --- ---
8.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **maklumat pelayanan** (pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
8.b	Menurut penilaian saudara, apakah maklumat pelayanan khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus sudah sesuai dengan maklumat yang ditetapkan?. a. Tidak sesuai c. Sesuai b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai
8.c	Apa saran saudara terhadap maklumat pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ---

	---------- ----------
9.a	Bagaimana pemahaman saudara terhadap **penanganan pengaduan, saran dan masukan** (tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut) untuk jenis pelayanan yang saudara urus?. a. Tidak paham. b. Kurang paham . c. Paham . d. Sangat paham
9.b	apakah saudara pernah melakukan pengaduan, memberi saran dan masukan kepada pelaksana pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara urus? a. Tidak pernah b. Pernah
9.c	Menurut penilaian saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan yang pernah saudara lakukan kepada pelaksana pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?. a. Tidak sesuai c. Sesuai b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai
9.d	Apa saran saudara terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh pelaksana pelayanan, agar pelayanan menjadi baik, khususnya untuk jenis pelayanan yang saudara urus? ---------- ---------- ----------

---------- *terima kasih*

V. GUIDE INTERVIEW UNTUK INSTITUSI PENYELENGGARA PELAYANAN (PETUGAS PENYELENGGARA PELAYANAN)

1. Dokumen profile pelayanan di Kecamatan Sedati
2. Dokumen Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan di Kecamatan Sedati
3. Dokumen Standar Operating Prosedur (SOP) pelayanan di Kecamatan Sedati
4. Jumlah Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di tiap jenis pelayanan di Kecamatan Sedati

---------- *terima kasih*

LAMPIRAN 2 DATA ANALISIS 1

1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b	6a	6b	7a	7b	8a	8b	9a	9b	9c
3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	3
2	3	2	2	3	1	1	0	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	4	3	1	1	4	4	1	1	1	1	2	2	3	4	4	1	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	1	3
3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	0
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	1	0
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	0	0	3	3	3	0	0	0	0	0
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	3
2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2
3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1
3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	0	3
2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	0	0	0
2	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2
2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	1	2	1	2	2
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	1	0
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	0

1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b	6a	6b	7a	7b	8a	8b	9a	9b	9c
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3
1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	0
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3
3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	1
2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2
2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	4	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	1
3	3	0	0	0	0	0	0	2	3	3	3	2	3	1	4	2	1	1
1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1
1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3
3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1
2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2
3	4	1	4	4	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1
1	1	1	2	1	3	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2
2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2
1	1	1	2	1	3	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2
2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3

1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b	6a	6b	7a	7b	8a	8b	9a	9b	9c
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
1	2	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2
2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	0	2
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	0	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	4	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2
3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	2	1	2	3
3	3	2	0	2	0	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2,687	2,778	2,838	2,798	2,657	2,586	2,505	2,747	2,707	2,788	2,525	2,616	2,626	2,768	2,253	2,394	2,242	1,152	2,091

LAMPIRAN 3 DATA ANALISIS 2

Frequency Table

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	15	15,15	15,15	15,15
	17	7	7,07	7,07	22,22
	18	4	4,04	4,04	26,26
	19	5	5,05	5,05	31,31
	20	4	4,04	4,04	35,35
	21	3	3,03	3,03	38,38
	22	2	2,02	2,02	40,40
	23	2	2,02	2,02	42,42
	24	1	1,01	1,01	43,43
	25	6	6,06	6,06	49,49
	27	3	3,03	3,03	52,53
	28	1	1,01	1,01	53,54
	29	1	1,01	1,01	54,55
	30	3	3,03	3,03	57,58
	31	2	2,02	2,02	59,60
	32	2	2,02	2,02	61,62
	33	1	1,01	1,01	62,63
	34	1	1,01	1,01	63,64
	35	5	5,05	5,05	68,69
	36	1	1,01	1,01	69,70
	37	5	5,05	5,05	74,75
	40	4	4,04	4,04	78,79
	41	4	4,04	4,04	82,83
	42	1	1,01	1,01	83,84
	44	1	1,01	1,01	84,85
	45	5	5,05	5,05	89,90
	47	2	2,02	2,02	91,92
	48	1	1,01	1,01	92,93
	49	1	1,01	1,01	93,94
	50	3	3,03	3,03	96,97
	53	1	1,01	1,01	97,98
	55	1	1,01	1,01	98,99
	59	1	1,01	1,01	100,00

Total	99	100,00	100,00	