

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN SURAT IJIN PENGEMBANGAN PEMANFAATAN AIR  
PERMUKAAN (SIPPA) PADA KANTOR DINAS SUMBER DAYA AIR  
DAN PEMUKIMAN (SDAP) PROVINSI BANTEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Manajemen Publik



Oleh :

**Rini Fujianti Bhayangkari**

**NIM 6661103190**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG, AGUSTUS 2017**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rini Fujianti Bhayangkari  
NIM : 6661103190  
Tempat tanggal lahir : Pandeglang, 01 Juli 1987  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IJIN PENGEMBANGAN PEMANFAATAN AIR PERMUKAAN (SIPPA) PADA KANTOR DINAS SUMBER DAYA AIR DAN PEMUKIMAN (SDAP) PROVINSI BANTEN adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaaan saya bisa dicabut.

Serang, 03 Agustus 2017



Rini Fujianti Bhayangkari

LEMBAR PERSETUJUAN

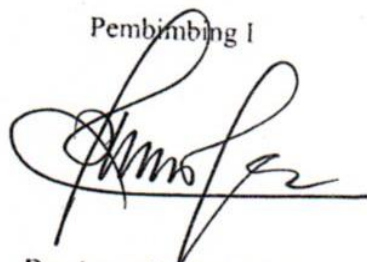
Nama : RINI FUJIANI BHAYANGKARI  
NIM : 6661 103190  
Judul : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IJIN  
PENGEMBANGAN PEMANFAATAN AIR  
PERMUKAAN (SIPPA) PADA KANTOR DINAS  
SUMBER DAYA AIR DAN PEMUKIMAN (SDAP)  
PROVINSI BANTEN

Serang, Juli 2017

Skripsi Ini Telah Disetujui untuk Disajikan

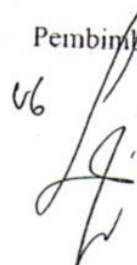
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Agus Syafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

Pembimbing II



Kandung Sapto Nugroho, M.Si  
NIP: 197809182005011002

Mengetahui,

Ketua Dekan Ilmu Administrasi Negara



Dr. Agus Syafari, M.Si  
NIP: 197108242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RINI FUJIANI BHAYANGKARI  
NIM : 6661103190  
Judul Skripsi : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DALAM  
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IJIN  
PENGEMBANGAN PEMANFAATAN AIR PERMUKAAAN  
(SIPPA) PADA KANTOR DINAS SUMBER DAYA AIR DAN  
PEMUKIMAN PROVINSI BANTEN

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 03  
bulan Agustus Tahun 2017 dan dinyatakan LULUS.


Serang, 03 Agustus 2017

Ketua Penguji  
Listyaningsih, S.Sos.,M.Si  
NIP.197603292003122001

Anggota :  
Drs. Hasuri Waaseh, S.Sos.,M.Si  
NIP. 196202032000121001

Anggota :  
Dr. Agus Sjafari, S.Sos.,M.Si  
NIP. 197108242005011002

Mengetahui,

Dekan Fisip Untirta  
  
**Dr. Agus Sjafari, S.Sos.,M.Si**  
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi  
  
**Listyaningsih, S.Sos.,M.Si**  
NIP: 197603292003122001

## ABSTRAK

**RINI FUJIANI BHAYANGKARI, 6661103190. Skripsi.** Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) Pada Kantor Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. **Pembimbing I Dr. Agus Sjafari, M.Si., Pembimbing II Kandung Sapto Nugroho, M.Si.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keinginan peneliti untuk melihat seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) Pada Kantor Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Analisis data menggunakan uji t-test satu sampel. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan rata-rata mutu pelayanan B (baik) dan nilai setelah di konversi 81,25 mutu pelayanan (A) sangat baik. Oleh karena itu kinerja Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten tersebut dapat dikategorikan sudah berjalan dengan optimal. Saran : 1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dengan mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ada sesuai acuan pada kantor dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten; 2. Mengutamakan Dampak Lingkungan yang dapat terjadi di lokasi lapangan pengembangan ijin pemanfaatan air permukaan agar memperhatikan sumber daya alam untuk tetap terjaga dan tidak merusak lingkungan sekitar sumber mata air.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

**RINI FUJIANI BHAYANGKARI, 6661103190. Thesis.** Survey of Public Satisfaction in Service of Surface Water Surface Utilization Permit (SIPPA) In Water Resources and Settlement Service Office (SDAP) Banten Province. State Administration Science Program. Faculty of Social and Political Sciences. **Supervisor I Dr. Agus Sjafari, M.Sc., Counselor II Kandung Sapto Nugroho, M.Si.**

This research is motivated by the desire of the researcher to see how big Survey of Public Satisfaction In Service Making Surface Water Surface Development Permit (SIPPA) In Office Of Water Resources And Settlement (SDAP) Banten Province. Data analysis used one sample t-test. The results of the Public Satisfaction Survey are seen from 9 indicators with the average quality of service B (good) and the value after the conversion 81.25 quality of service (A) is very good. Therefore the performance of Surface Water Surface Utilization Permit Service (SIPPA) Service at the Office of Water Resources and Settlement (SDAP) of Banten Province can be categorized has been run optimally. Suggestion: 1. Improving the competence of service officer by referring to operational standard of existing procedure according to reference at the Office of Water Resources and Settlement of Banten Province; 2. Prioritize Environmental Impacts that can occur in the field development of surface water utilization permit to pay attention to natural resources to stay awake and not damage the environment around the spring.

Keywords: Service, Public Service

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, serta shalawat serta salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, sahabat beserta keluarganya, karena dengan ridho, rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang berlimpah sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IJIN PENGEMBANGAN PEMANFAATAN AIR PERMUKAAN (SIPPA) PADA KANTOR DINAS SUMBER DAYA AIR DAN PEMUKIMAN (SDAP) PROVINSI BANTEN.**

Dengan selesainya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung peneliti dalam upaya menyelesaikan penelitian ini. Maka peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. DR. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Dr. Agus Sjafari, S.Sos. M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa serta sebagai Dosen Pembimbing I yang membimbing dan membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, terima kasih atas arahan dan pembelajarannya.
3. Rahmawati, M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Iman Mukroman, M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa serta sebagai Dosen Pembimbing II yang



membimbing dan membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, terima kasih atas arahan dan pembelajarannya.

6. Listyaningsih, M.Si., Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Riswanda, Ph.D., Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa .
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah membekali ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
9. Kedua Orang tua tercinta dan adik tersayang yang telah memberikan dorongan semangat dan nasehatnya, keluarga peneliti tercinta terima kasih atas segenap perhatian dan motivasinya, canda tawa serta dukungannya untuk peneliti.
10. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuanganku di Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Untirta 2010 yang tak bisa kusebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap dan berdoa kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapat imbalan dari Allah SWT serta peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam Skripsi ini sehingga peneliti dengan rendah hati menerima masukan dari semua pihak agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi dan peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan kepada pembaca umumnya.

Serang, Agustus 2017

Peneliti



## DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... i**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR ..... ii**

**DAFTAR ISI ..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... vii**

**DAFTAR GAMBAR..... viii**

**DAFTAR DIAGRAM..... ix**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xi**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Identifikasi Masalah..... 9

1.3. Batasan Masalah .....	10
1.4. Perumusan Masalah .....	11
1.5. Tujuan Penelitian .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.7. Sistematika Penulisan .....	12

## **BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS**

2.1. Landasan Teori.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	33
2.4. Hipotesis Penelitian .....	36

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	37
3.2. Ruang Lingkup dan Fokus Penelitian .....	37
3.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.4. Instrumen Penelitian .....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Populasi dan Sampel .....	41
3.7. Teknik Pengolahan dan Analiisis Data .....	44
3.8. Jadwal Penelitian .....	44

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	45
-------------------------------------	----

4.1.1 Gambaran Umum Provinsi Banten.....	45
4.1.2 Gambaran Umum Dinas (SDAP).....	48
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi .....	50
4.2 Deskripsi Data.....	50
4.2.1 Identitas Responden.....	50
4.3 Pembahasan.....	52
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	81
4.5 Hasil Penelitian Sub Indikator.....	83

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **1. Kuisisioner**

### **2. Tabel**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Pengajuan Surat Ijin (SIPPA) .....	6
TABEL 3.1 Skoring Item Instrumen .....	39
TABEL 3.3 Jadwal Penelitian.....	44
TABEL 4.1 Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten...	46
TABEL 4.2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Klasifikasi di Provinsi .....	47
TABEL 4.5 Nilai Persepsi IKM .....	80
TABEL 4.6 Tabel Hasil Indikator Survei Kepuasan Masyarakat.....	83

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....	35
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten .....	50

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 4.1 .....</b>	<b>51</b>
<b>Diagram 4.2 .....</b>	<b>52</b>
<b>Diagram 4.3 .....</b>	<b>53</b>
<b>Diagram 4.4 .....</b>	<b>54</b>
<b>Diagram 4.5 .....</b>	<b>55</b>
<b>Diagram 4.6 .....</b>	<b>56</b>
<b>Diagram 4.7 .....</b>	<b>57</b>
<b>Diagram 4.8 .....</b>	<b>58</b>
<b>Diagram 4.9 .....</b>	<b>59</b>
<b>Diagram 4.10 .....</b>	<b>60</b>
<b>Diagram 4.11 .....</b>	<b>61</b>
<b>Diagram 4.12 .....</b>	<b>62</b>
<b>Diagram 4.13 .....</b>	<b>63</b>
<b>Diagram 4.14 .....</b>	<b>64</b>



<b>Diagram 4.15</b> .....	<b>65</b>
<b>Diagram 4.16</b> .....	<b>66</b>
<b>Diagram 4.17</b> .....	<b>67</b>
<b>Diagram 4.18</b> .....	<b>68</b>
<b>Diagram 4.19</b> .....	<b>69</b>
<b>Diagram 4.20</b> .....	<b>70</b>
<b>Diagram 4.21</b> .....	<b>71</b>
<b>Diagram 4.22</b> .....	<b>72</b>
<b>Diagram 4.23</b> .....	<b>73</b>
<b>Diagram 4.24</b> .....	<b>74</b>
<b>Diagram 4.25</b> .....	<b>75</b>
<b>Diagram 4.26</b> .....	<b>76</b>
<b>Diagram 4.27</b> .....	<b>77</b>
<b>Diagram 4.28</b> .....	<b>78</b>
<b>Diagram 4.29</b> .....	<b>79</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabel t
- Lampiran 3 Tabel r
- Lampiran 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No: 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lampiran 6 Surat keterangan Survei / Penelitian
- Lampiran 7 Peraturan Daerah Provinsi Banten No: 7 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Air Tanah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sebagai makhluk sosial, manusia merupakan makhluk yang tidak bisa hidup sendiri. Manusia membutuhkan orang lain dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Proses interaksi inilah merupakan hakikat manusia sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, dalam kehidupannya manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara *ekstrim* bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Pada dasarnya pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam upaya memenuhi kebutuhan.

Dari waktu ke waktu masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik dari pemerintah, meskipun kadang-kadang tuntutan masyarakat tersebut sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Karena beberapa faktor, pelayanan publik selama ini masih berbelit-belit, cenderung lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena aparatur pemerintah belum memahami posisinya sebagai “pelayan” masyarakat. Hal ini bisa menimbulkan dampak yang buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam upaya mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik adalah merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan regulasi berupa Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Dengan adanya regulasi tersebut, diharapkan pelayanan publik terhadap masyarakat meningkat kualitasnya.

Dalam organisasi publik, pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban, maka sudah sepantasnya

pemerintah mencari solusi terbaik terhadap kendala-kendala yang sering dihadapi dalam pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya. Selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan prima maka dapat menimbulkan rasa kepuasan dan sikap positif dari masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Karena tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang sangat penting bagi keberhasilan suatu pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, maka semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Dalam perjalanannya masih banyak kita jumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan yang buruk, lambat serta berbelit-belit adalah hal-hal yang sudah biasa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Fakta yang terjadi di lapangan, masih sering kita jumpai kelemahan-kelemahan dalam pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dengan menilai unsur pelayanan sehingga menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 ada 14 unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat yaitu: kesederhanaan proses pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan petugas, keadilan dalam memberi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketetapan jadwal, kenyamanan lingkungan keamanan lingkungan.

Namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, melalui survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi perizinan sangat penting untuk dilakukan, karena masih banyak masyarakat sebagai penerima layanan belum merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan baik dari segi waktu, prosedur atau mutu pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti menyoroti tentang pelayanan perizinan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten.

Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) yaitu ijin penggunaan air dari sumber air permukaan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 8 Tahun 2003 tentang Pengembangan

Pemanfaatan Air. Karenanya menarik untuk digali lebih dalam mengenai apakah pelayanan perizinan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten sudah memenuhi prinsip pelayanan sebagaimana mestinya dan telah mencapai Survei Kepuasan Masyarakat.

Dari data yang peneliti peroleh, diketahui bahwa selama tahun 2015 permohonan pengajuan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) adalah berjumlah 242 permohonan. Tetapi yang sampai surat ijinnya turun hanya sekitar 21 pemohon. Hal yang sama terjadi pada tahun 2016 dimana pengajuan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) adalah berjumlah 277 permohonan, tetapi yang sampai surat ijinnya turun hanya sekitar 26 pemohon. Untuk lebih jelasnya, peneliti paparkan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Pengajuan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA)**  
**2015 dan 2016**

No.	Tahun	Pengajuan	Yang disetujui	Keterangan
1.	2015	242	21	-
2.	2016	277	26	-

Sumber: SDAP Prov. Banten, 2017

Pada observasi awal yang peneliti lakukan, ternyata pengajuan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) tidak mudah dan melalui kajian yang lama. Karena menyangkut pemanfaatan kekayaan bumi dan jika tidak



dikontrol dengan baik maka akan merusak lingkungan. Dalam mekanismenya, permohonan rekomendasi teknis ijin SIPPA disampaikan langsung secara tertulis kepada Gubernur Banten melalui Kepala Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten serta tembusannya disampaikan kepada Balai Pengelolaan Sumber Daya Air setempat yang sudah dilampirkan dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Peta Lokasi skala 1:10.000;
2. Peta Lokasi titik pengambilan air skala 1:1000;
3. Proposal teknis rencana kebutuhan dan penggunaan air yang telah mendapat persetujuan dari instansi Teknis terkait;
4. Gambar konstruksi bangunan pengambilan air dan alat pengukur/ukur debit yang telah mendapat persetujuan Unit Pelaksana Teknis Dinas Setempat;
5. Ijin lokasi dan Ijin usaha dari instansi yang berwenang;
6. Untuk permohonan dengan debit (Q) diatas 50 Liter/detik dilengkapi Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemanfaatan Lingkungan (UPL) sesuai peraturan tentang lingkungan hidup.

Permasalahan pertama, dari observasi awal yang peneliti lakukan serta wawancara singkat dengan masyarakat pengguna layanan, peneliti menemukan bahwa proses pelayanan pemberian Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin pegawai terhadap waktu kerja, misalnya dari pantauan peneliti

masih banyak pegawai yang sering datang terlambat. Dalam peraturan yang berlaku di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, berlaku jam masuk pada Senin – Kamis adalah jam 07.30 - 16.00 sedangkan pada Jumat adalah jam 07.30 – 16.30. Jika pegawai berlaku disiplin, otomatis pelayanan yang terjadi akan lancar sehingga tidak akan ada keluhan dari masyarakat.

Kedua, keluhan lain dari perusahaan adalah pelayanan yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu lama dalam mengurus Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) menurut para pemohon hal ini terjadi karena keterbatasan sarana dan prasarana serta minimnya tenaga ahli yang kompeten yang ditempatkan, yang menunjang dalam perijinan SIPPA tersebut. Sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Dari observasi yang peneliti lakukan, pelayanan pembuatan SIPPA berbelit-belit manakala dalam proses pelayanan saling lempar tanggung jawab antara pegawai. Selain itu, seringkali keterlambatan pelayanan terjadi ketika sarana dan prasarana yang tidak menunjang serta tenaga ahli yang dibutuhkan minim. Sehingga akan menghambat pelayanan yang lain.

Ketiga, keluhan masyarakat juga menasar pada tingginya biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fakta lain di lapangan yang peneliti temukan adalah yang terjadi dan umumnya dipraktikkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam hal pemberian pelayanan. Dalam hal ini ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan dalam pelayanan karena adanya

faktor kedekatan hubungan dengan aparat sebagai pemberi layanan sehingga pelayanan yang didapatkan lebih mudah dan cepat. Hal ini jelas bertentangan dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan, padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu dan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003. Berdasarkan uraian-uraian permasalahan diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan pemberian Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten belum memenuhi harapan masyarakat. Atas dasar inilah, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul: **“Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya dari pantauan peneliti masih banyak pegawai yang sering datang terlambat;

2. Pelayanan yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu lama dalam mengurus SIPPA, serta kurangnya tenaga ahli yang kompeten yang ditempatkan;
3. Tingginya biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan adanya diskriminasi dalam hal pemberian pelayanan. Dalam hal ini ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan dalam pelayanan karena adanya faktor kedekatan hubungan dengan aparat sebagai pemberi layanan sehingga pelayanan yang didapatkan lebih mudah dan cepat.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Dari pemaparan yang ada dalam latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti mempunyai keterbatasan kemampuan dan berpikir secara menyeluruh maka dengan itu peneliti mencoba untuk membatasi penelitiannya. Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten. Fokus penelitian berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA). Oleh karena itu, masalah penelitian yang akan dibatasi yaitu mengenai Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA).

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang peneliti paparkan dan dengan memperhatikan pada fokus penelitian yang telah disebutkan dalam pembatasan masalah, maka hal yang menjadi kajian peneliti yaitu Bagaimanakah Tingkat Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah di atas, maka secara umum tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian yang berjudul **“Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten”** antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya ilmu pengetahuan dalam dunia akademis khususnya Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan dengan Survei Kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk pengembangan studi administrasi negara.

## 2. Secara Praktis

Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa hingga saat ini. Selain itu, karya peneliti dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

##### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Latar belakang masalah merupakan gambaran tentang ruang lingkup masalah yang akan diteliti dan merupakan dasar penelitian yang dilakukan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah hubungan antara tema dan fenomena yang dikaitkan yang selanjutnya akan diteliti dan di pelajari dalam penelitian atau dengan masalah atau variable yang akan diteliti.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah lebih difokuskan pada masalah yang akan diajukan dalam rumusan masalah yang akan diteliti.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah mendefinisikan permasalahan yang telah diterapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang apa yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari tujuan dilakukannya penelitian.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menjelaskan susunan penulisan penelitian.

## **BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

### **2.1 Landasan Teori**

Deskripsi teori yang memuat hasil kajian terhadap sejumlah teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian untuk memperoleh konsep yang jelas.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Bagian ini memaparkan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Kerangka pemikiran yaitu menggambarkan alur pemikiran penelitian sebagai tahapan dari proses penelitian.

### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara peneliti terhadap permasalahan yang akan diteliti sebelum teruji kebenarannya.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian**

Bagian ini menguraikan tentang tipe/pendekatan penelitian, yaitu survei atau teknik yang digunakan dalam penelitian ini.

### **3.2 Instrumen Penelitian**

Proses penyusunan dan alat pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian.



### **3.3 Populasi dan Sampel**

Menjelaskan jumlah populasi dan sampel serta metode sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

### **3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Menjelaskan teknik pengolahan data yang digunakan serta menjelaskan cara menganalisis data.

### **3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Menjelaskan lokasi penelitian dan jadwal penelitian secara rinci beserta tahapan penelitian selama penelitian dilakukan.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Menjelaskan tentang objek penelitian, struktur organisasi dari populasi/sampel yang telah ditentukan.

### **4.2 Pengujian Persyaratan Statistik**

Melakukan pengujian terhadap persyaratan statistik dengan menggunakan uji statistik tertentu.

### **4.3 Deskripsi Data**

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan mempergunakan teknik analisis data yang relevan.

### **4.4 Pengujian Hipotesis**

Melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan sebelumnya.

#### **4.5 Interpretasi Hasil Penelitian**

Melakukan penafsiran terhadap hasil akhir pengujian hipotesis.

#### **4.6 Pembahasan**

Melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil analisis data.

### **BAB V PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas dan mudah dipahami.

#### **5.2 Saran**

Berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

**BAB II**  
**KAJIAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS**  
**PENELITIAN**

**2.1. Kajian Teori**

**2.1.1. Konsep Pelayanan**

Terkait dengan penelitian ini, maka konsep awal yang akan menjadi perhatian adalah konsep dari pelayanan itu sendiri. Definisi pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivanchevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratmiko dan Winarsih (2008: 2) yaitu “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya”. Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos dalam Ratmiko dan Winarsih (2008: 2) sebagaimana dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan. Atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan”

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Schmenner (2004) dalam Olorunniwo (2006: 108)

mengklasifikasikan pelayanan kedalam empat area,yaitu :

1. *Service factory,low relative through put time,long degree variation (eg.airlines, express trucking, hotels, restaurant and recreations)*
2. *Service shop,low relative through put and high degree variation (eg.hospitals, traditional restaurant)*
3. *Mass service,high relative through put time and low degree of variation (eg. Retail, banking and schools)*
4. *Professional Service,high relative through put time and high degree of variation (eg.Law firms, accounting firms and medical clinics)*

Menurut Kotler jasa adalah interaksi atau penampilan dari satu pihak yang diserahkan oleh kepada pihak lain dimana hal tersebut tidak terwujud dan tidak dipengaruhi oleh bentuk fisik. Philip Kotler (2003) dalam Arief (2007 : 20-21) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat di identifikasikan sebagai berikut:

- a. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud ,biasa nya jasa dirasakan secara subjektif dan ketika jasa di deskripsikan oleh pelanggan,ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolok ukur yang dipakai.
- b. *Inserparability*, karena jasa merupakan serangkaian aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan,maka tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual atau dikonsumsi. Misalkan jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pasien hadir dan menerima jasa tersebut.
- c. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
- d. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia sedang manusia memiliki sifat yang tidak konsisten,sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

### **2.1.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Pasalong (2011:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu *service*. Thoha (2003: 78) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian di atas terlihat bahwa servis atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Pengertian lain dari pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005 : 229). Dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu 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.

Sementara pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Kurniawan (2005:6) yaitu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan Lukman dalam Sinambela (2006: 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Moenir dalam Pasolong (2010:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2010:128), adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh

pemerintah terhadap sejumlah Manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan disatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

### **2.1.3. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.90 / MENPAN /1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.1 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata

laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.

3. Instruksi Presiden No. 1 / 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen / instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 06 / 1995 tentang Pedoman Penganugrahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati / Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a). mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
6. Surat Edaran Dirjen PUOD No. 503/125 / PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang



operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II.

7. Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep.MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut (Sinambela 2006:6):

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:18)) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut (Ratminto & Winarsih 2006: 22):

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

#### **2.1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang di berikan oleh organisasi. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan

pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan komplain. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah :

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba

melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang di tawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui Survei Kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : tangibles (bukti nyata), realibility (terpercaya, tahan uji), responsiveness (respon, cepat tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998 : 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramahmatan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar customer menjadi sangat puas (delight customer) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami customer. Customer adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami customer merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat customer mengerti semua layanan perusahaan anda. Customer yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terakam di benak customer anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap customer sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini customer anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2010).

#### **2.1.5. Unsur Survei Kepuasan masyarakat**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa terdapat 9 Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
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 di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

1. Skripsi dari Septiyan Eka Putra (UNTIRTA). Dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota”. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Puskesmas Serang Kota Serang. Dengan rumusan masalah yaitu seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Serang Kota. Dengan diketahui nilai nilai mutu di Puskesmas Serang kota mendapat hasil yang baik secara keseluruhan walaupun dalam beberapa unsur masih ada yang belum memenuhi nilai-nilai pada setiap unsur yang telah tercantum dalam Kep. MENPAN No.16/2014 sehingga penelitiannya memberikan saran adanya kebijakan tentang prosedur pelayanan dan harus lebih meningkatkan nilai-nilai pada setiap unsur agar masyarakat dapat lebih terlayani secara maksimal dengan melengkapi fasilitas kerja yang masih kurang untuk mengatasi persoalan-persoalan yang mengganggu pelayanan kepada masyarakat.
2. Skripsi dari Irwinsyah Ramadhan (UNTIRTA). Dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan



berjalan sudah baik dengan Nilai Interval 2,87 dan setelah di konversikan menjadi 71,65 dengan mutu pelayanan B (baik). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Saran dalam hasil penelitian ini adalah peningkatan mutu pelayanan melalui sumberdaya manusia yang mapan dan berkualitas, pelayanan umum di Kelurahan Bungur perlu strategi baru untuk meningkatkan waktu pelayanan lebih efektif dan efisien dan sistem penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

3. Skripsi dari ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI (UNY). Dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang pada bulan Mei hingga Juli 2015. Teknik sampling yang digunakan adalah non- probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach’s Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan

Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Survei Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut:

- (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik;
- (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik;
- (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik;
- (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik;
- (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik;
- (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik;
- (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik;
- (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik;
- (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik;
- (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik;
- (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik;
- (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik;
- (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan
- (14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik.

### **2.3. Kerangka Berfikir**

Observasi awal yang peneliti lakukan serta wawancara singkat dengan masyarakat pengguna layanan, peneliti menemukan bahwa proses pelayanan pemberian Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin pegawai terhadap waktu kerja, misalnya dari pantauan peneliti masih banyak pegawai yang sering datang terlambat. Selain itu, keluhan dari perusahaan adalah pelayanan yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu lama dalam mengurus Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA), serta kurangnya tenaga ahli yang kompeten yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Selain itu, keluhan masyarakat juga menyasar pada tingginya biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fakta lain di lapangan yang peneliti temukan adalah yang terjadi dan umumnya dipraktikkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam hal pemberian pelayanan. Dalam hal ini ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan dalam pelayanan karena adanya faktor kedekatan hubungan dengan aparat sebagai pemberi layanan sehingga pelayanan yang didapatkan lebih mudah dan cepat. Hal ini jelas bertentangan dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan, padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu dan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003. Berdasarkan uraian-uraian permasalahan diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan pemberian Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten belum memenuhi harapan masyarakat.

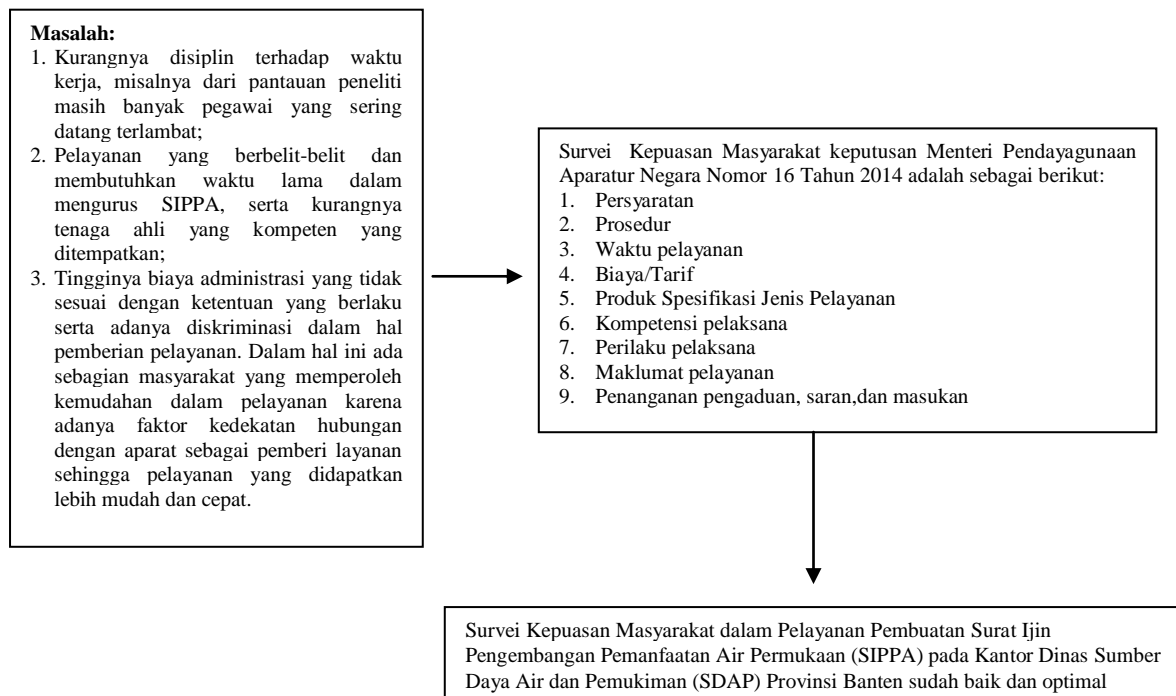
Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa terdapat 9 Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
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 di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis

- pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
  9. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berfikir Penelitian**



*Sumber : Hasil analisis Konsep Peneliti 2017*

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, maka peneliti menjabarkan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H<sub>0</sub> :  $\mu < 65\%$

Hipotesis Nol : Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten kurang dari 65%.

H<sub>a</sub> :  $\mu \geq 65\%$

Hipotesis Alternatif : Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten lebih dari atau sama dengan 65%.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, hal ini dikarenakan untuk menjaga nilai keobjektifan hasil. Dengan pendekatan deskriptif sebagai metode primer dan kuantitatif sebagai metode penunjang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya (Irawan, 2006:4.9).

Menurut Sugiyono (2004:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2009:8).

#### **3.2. Ruang Lingkup/Fokus Penelitian**

Penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Oleh

karena itu peneliti hanya membatasi penelitian ini pada Seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten.

### **3.3. Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dari fenomena alam maupun sosial, yang keseluruhannya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono, 2009:102). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel atau variabel mandiri. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan diberikan jawaban setiap item instrumennya. Item instrumen yang menggunakan skala



*Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2009:93). Jawaban setiap item instrument diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skoring Item Instrumen**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono (2009:94).*

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan teknik pengumpulan sumber data sebagai berikut:

**a. Jenis Data**

Dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diambil langsung dari lokus penelitian, tanpa perantara. Sumber ini bisa berbentuk benda, situs, atau manusia (Irawan, 2006:5.5).
2. Data Sekunder, yaitu data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari uraian para ahli dan dokumen-dokumen pendukung seperti laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah. Atau, seseorang yang mendapat informasi dari orang lain (Irawan, 2006:5.5).

## **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden, yaitu para pemohon pembuat sertifikat tanah dilibatkan langsung dalam kegiatan penelitian ini, untuk memperoleh gambaran atas materi yang dijadikan objek penelitian.
2. Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

## **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu :

### **1. Observasi**

Observasi adalah serangkaian pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subjek atau objek penelitian melalui mata, telinga dan perasaan dengan melihat fakta-fakta fisik dari objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam peneliti ini adalah observasi nonpartisipan, maksudnya adalah peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen, karena peneliti tidak menjadi bagian dari komunitas atau kelompok dari objek penelitian.

## 2. Kuesioner (angket)

Kuisisioner atau angket yaitu mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang mengandung tujuan dan maksud tertentu dari sebuah pembicaraan. yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010:186). Adapun, wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Adapun cara mengumpulkan data dan informasi dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden atau narasumber guna mendapatkan apa yang ingin diketahui oleh peneliti.

### **3.6. Populasi dan Sampel**

#### **A. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80).

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil populasi sebesar 277 orang. Jumlah tersebut didapatkan dari jumlah pengajuan SIPPA pada tahun 2016.

## **B. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2009:81).

Teknik sampling adalah suatu cara pengambilan sampel yang representatif dari populasi. Secara teknis ada dua cara yang dapat digunakan dalam teknik sampling, yaitu teknik sampling acak dan teknik sampling tak acak. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *aksidental sampling*. Yaitu, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,

2009:122). Dalam menentukan jumlah atau ukuran sampel (*sample size*), berdasarkan dari Riduan (2004:65) peneliti menggunakan rumus *Taro Yamane* :

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

*Keterangan:*

$n$  = besaran sampel

$N$  = besaran populasi

$d$  = tingkat ketidakteelitian

Berdasarkan rumus tersebut peneliti mengambil tingkat kesalahan sebesar 7 % atau 0,07 maka jumlah sampel yang didapat dari populasi adalah:

$$n = \frac{277}{277(0,07)^2 + 1} \qquad n = \frac{277}{1.357 + 1} \qquad n = \frac{277}{2.357}$$

$n = 117.50$  dibulatkan menjadi = 117 orang.

Jadi berdasarkan jumlah keseluruhan populasi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 117 orang.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Provinsi Banten**

Provinsi banten adalah salah satu daerah pemekaran yang dulu termasuk dalam wilayah Karesidenan Banten – Provinsi Jawa Barat dan terbentuk melalui Undang-undang No. 23 Tahun 2000. Pada awalnya, Provinsi Banten terdiri dari empat kabupaten yaitu Kabupaten Pandeglang, Lebak, Tangerang, Serang dan dua kota yaitu Kota Tangerang dan Kota Cilegon. Dalam perkembangannya terjadi pemekaran wilayah, Kabupaten Serang menjadi Kabupaten Serang dan Kota Serang. Selanjutnya, Kabupaten Tangerang dimekarkan menjadi Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan. Sehingga, Provinsi Banten saat ini terdiri dari empat kabupaten dan empat kota.

Posisi Geografis Provinsi Banten berada antara  $5^{\circ}7'50''$  -  $7^{\circ}1'11''$  LS dan  $105^{\circ}1'11''$  -  $106^{\circ}7'12''$  BT, dengan luas wilayah 9.662,92 km<sup>2</sup>. Wilayah terluas adalah Kabupaten Lebak dengan luas 3.426,56 km<sup>2</sup> dan wilayah terkecil adalah Kota Tangerang Selatan dengan luas 147,19 km<sup>2</sup>.

Di bagian Utara, wilayah Provinsi Banten berbatasan dengan Laut Jawa. Batas sebelah Barat adalah Selat Sunda, sebelah Timur adalah Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat dan sebelah Selatan adalah Samudera Hindia. Oleh karena dikelilingi oleh laut, maka Provinsi Banten memiliki

sumber daya laut yang potensial dan mempunyai posisi yang strategis yaitu sebagai jalur penghubung darat antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Sebagian wilayahnya pun yaitu Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan menjadi *hinterland* bagi Provinsi DKI Jakarta.

**Tabel 4.1.**  
**Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten**

No	Kabupaten/ Kota	Ibukota	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Provinsi Banten
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Kabupaten</b>				
1	Pandeglang	Pandeglang	2.746,89	28,43
2	Lebak	Rangkasbitung	3.426,56	35,46
3	Tangerang	Tigaraksa	1.011,86	10,47
4	Serang	Ciruas	1.734,28	17,95
<b>Kota</b>				
5	Tangerang	Tangerang	153,93	1,59
6	Cilegon	Purwakarta	175,50	1,82
7	Serang	Serang	266,71	2,76
8	Tangerang Selatan	Pamulang	147,19	1,52
	Provinsi Banten	Kota Serang	9.662,92	100,00

*Sumber : BPS Provinsi Banten*

Wilayah Provinsi Banten berada pada ketinggian 0-1000 m dpl. Dataran rendah dengan ketinggian 0-50 m dpl terdapat di sepanjang pesisir utara Laut Jawa, sebagian wilayah Serang, Sebagian besar wilayah Kabupaten dan Kota Tangerang, sebagian pesisir Selatan Kabupaten Pandeglang sampai Kabupaten Lebak. Kemiringan lereng di daerah tersebut berkisar antara 0-15%.



Topografi perbukitan bergelombang sedang dengan kemiringan lereng 15-25% mencakup wilayah Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang serta bagian utara Kabupaten Pandeglang. Sedangkan topografi perbukitan terjal dengan kemiringan lereng > 25% terdapat di Kabupaten Lebak dan sebagian kecil Kabupaten Pandeglang bagian Selatan. Kawasan Banten sekitar Gunung Halim-Kendeng hingga Malingping, Leuwidamar dan Bayah merupakan pegunungan yang relative sulit untuk di akses, namun menyimpan potensi sumber daya alam.

**Tabel 4.2.**  
**Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Klasifikasi di Provinsi Banten**

Kabupaten/Kota <i>Regency/Municipality</i>	Kecamatan <i>Districts</i>	Desa / Kelurahan <i>Village / Special Village</i>		
		Desa <i>WWage</i>	Kelurahan <i>Special WWage</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Kabupaten / Regency</b>				
1. Pandeglang	35	322	13	335
2. Lebak	28	340	5	345
3. Tangerang	29	246	28	274
4. Serang	28	314	-	314
<b>Kota / Municipality</b>				
5. Tangerang	13	-	104	104
6. Cilegon	8	-	43	43
7. Serang	6	45	20	65
8. Tangerang Selatan	7	5	49	54
<b>Provinsi Banten</b>	<b>154</b>	<b>1 273</b>	<b>262</b>	<b>1 535</b>
<b>2008</b>	<b>154</b>	<b>1 242</b>	<b>262</b>	<b>1 504</b>

#### **4.1.2. Gambaran Umum Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten**

Visi:

“Infrastruktur handal menuju masyarakat Banten sejahtera”

Misi:

- a. Menyelenggarakan tata laksana organisasi dengan prinsip good governance serta mengembangkan SDM aparatur yang profesional dan membina masyarakat jasa konstruksi.
- b. Memenuhi kebutuhan infrastruktur bidang sumber daya air, termasuk mendukung revitalisasi pertanian dan ketahanan pangan berlandaskan konservasi sumberdaya air, pendayagunaan sumberdaya air, dan pengendalian daya rusak air.
- c. Mempercepat pemerataan pembangunan wilayah pengembangan kawasan cepat tumbuh, kawasan kumuh, perdesaan, kawasan rawan bencana dan kawasan industri serta mendukung pembangunan kawasan ekonomi khusus.

#### **4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas dan Fungsi Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten Menurut Peraturan Gubernur Banten No. 26 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Banten, adalah sebagai berikut :

**Tugas Pokok:**

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang sumber daya air dan pemukiman.

**Fungsi:**

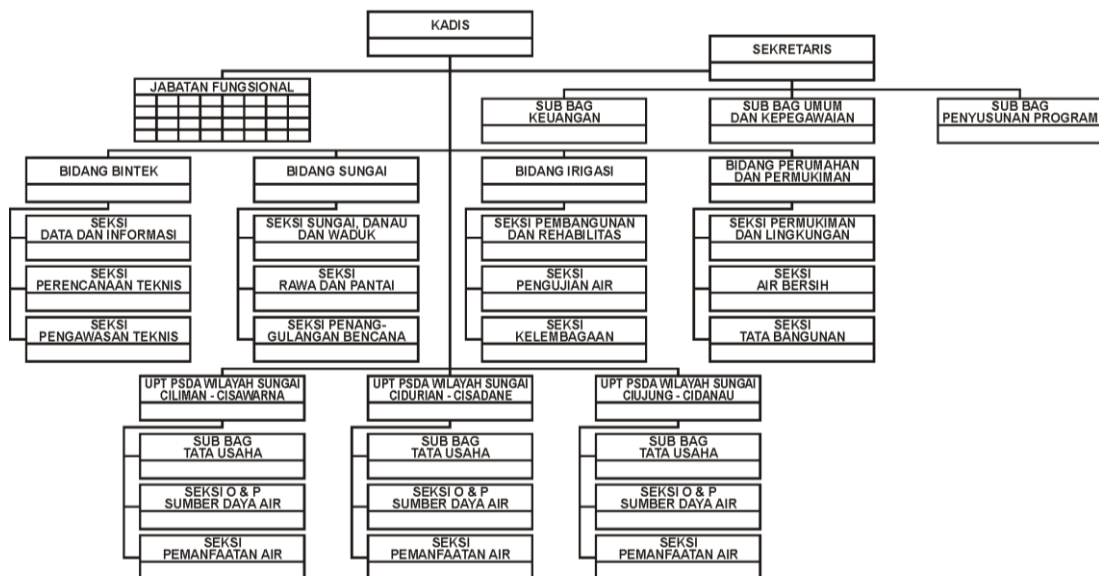
Fungsi Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten, adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana strategis dinas berdasarkan rencana strategis pemerintah daerah;
2. Perumusan kebijakan teknis dibidang sumber daya air dan permukiman sesuai rencana strategis dinas;
3. Pelaksanaan dan koordinasi kegiatan dinas;
4. Pembinaan, penyelenggaraan dan koordinasi bidang Bina Teknik;
5. Pembinaan, penyelenggaraan dan koordinasi bidang Sungai;
6. Pembinaan, penyelenggaraan dan koordinasi bidang Irigasi;
7. Pembinaan, penyelenggaraan dan koordinasi bidang Perumahan dan Permukiman;
8. Pembinaan, pengembangan dan penyelenggaraan administrasi ketatausahaan Dinas;
9. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas lingkup Dinas;
10. Pembinaan terhadap Jabatan Fungsional;
11. Pelaksanaan tugas lain sesuai tugas dan fungsinya.

#### 4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten

Gambar 4.1.

#### Struktur Organisasi Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten



## 4.2. Deskripsi Data

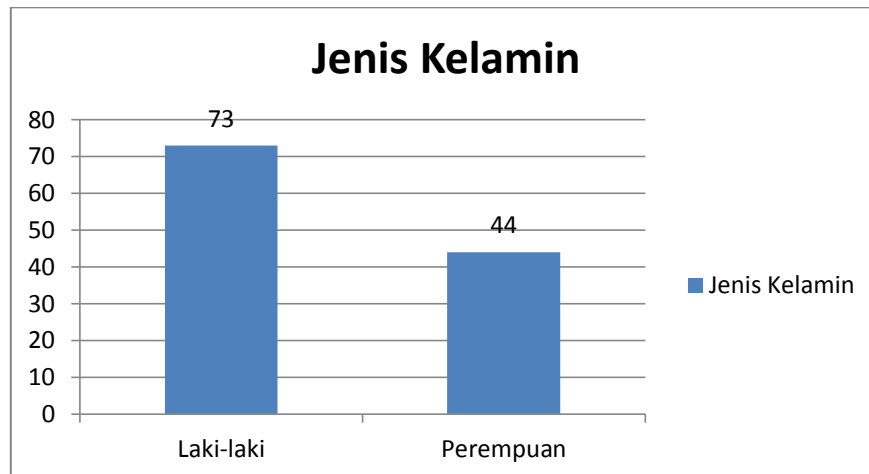
### 4.2.1. Identitas Responden

#### A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Responden penelitian terdiri dari laki-laki dan perempuan.

Adapun data mengenai hal tersebut tersaji pada tabel berikut:

**Diagram 4.1.**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



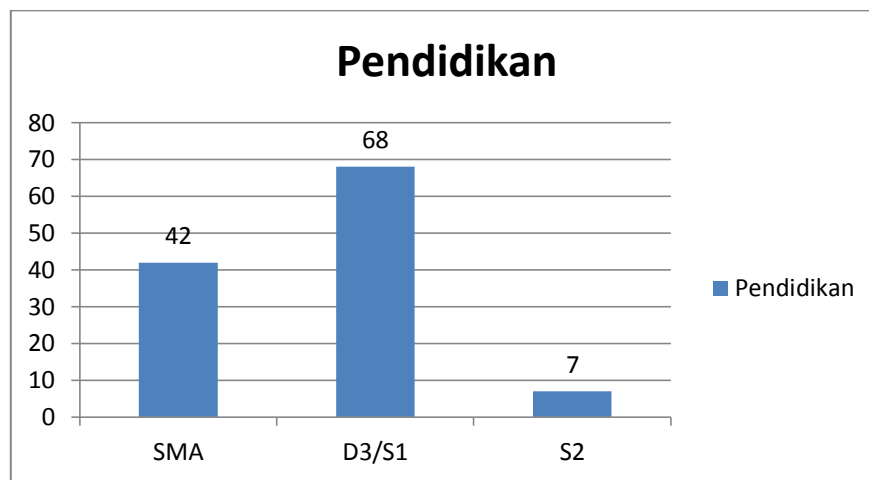
*Sumber: Data diolah tahun 2017.*

Dari diagram 4.1 di atas dapat diketahui jumlah responden terdiri dari 73 laki-laki dan 44 perempuan. Artinya laki-laki mendominasi dalam jumlah sampel yang peneliti ambil.

#### **B. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden penelitian beragam tingkat pendidikannya. Adapun data mengenai hal tersebut tersaji pada tabel berikut:

**Diagram 4.2.**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**



*Sumber: Data diolah tahun 2017.*

Dari diagram 4.2 di atas dapat diketahui jumlah responden terdiri dari pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 42 orang, jumlah responden dengan pendidikan D3/S1 berjumlah 68 orang, dan jumlah responden dengan pendidikan S2 berjumlah 7 orang.

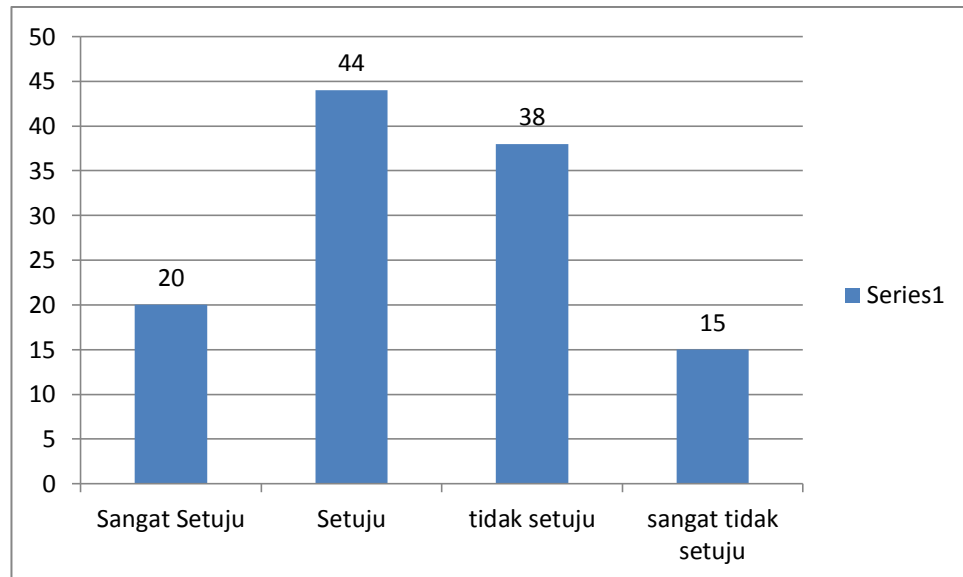
#### **4.3. Pembahasan**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Mempunyai 9 Indikator. Masing-masing Indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut :

## 1. Persyaratan

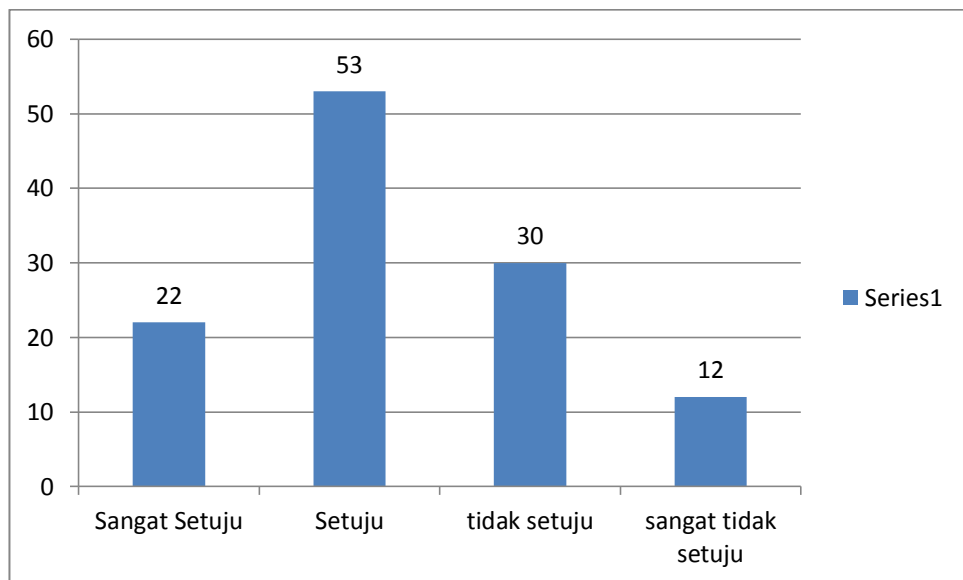
**Diagram 4.3**

**Informasi mengenai persyaratan pelayanan diumumkan secara terbuka**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 44 atau 37,61% responden memberikan jawaban setuju bahwa informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka sedangkan sekitar 38 atau 32,48% memberikan jawaban tidak setuju bahwa informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka. Hal ini dapat disebabkan informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka

**Diagram 4.4****Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas**

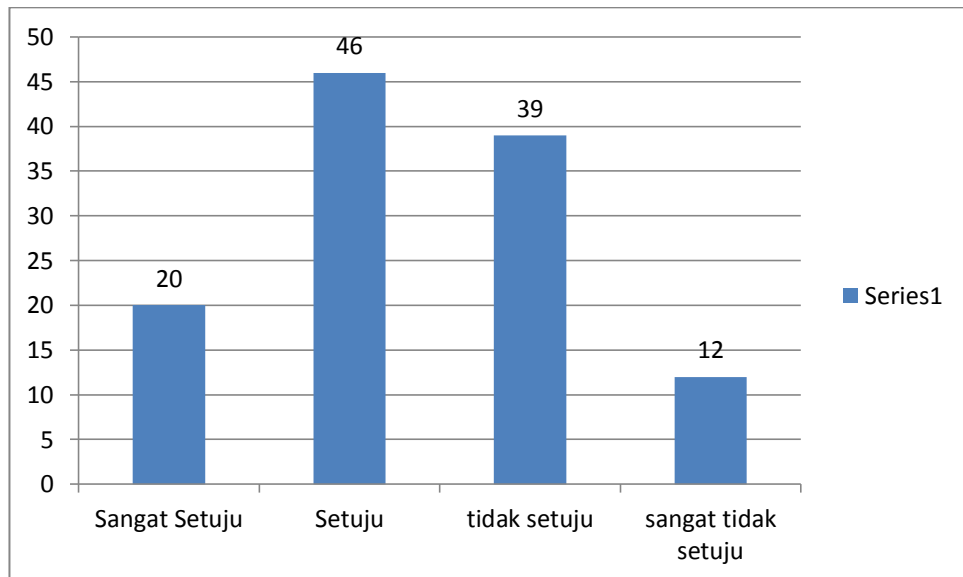
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 53 atau 45,3% responden memberikan jawaban setuju bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas sedangkan sekitar 30 atau 25,64% memberikan jawaban tidak setuju bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas. Hal ini dapat disebabkan informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut sudah jelas.



**Diagram 4.5**

**Persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut mudah dipenuhi**



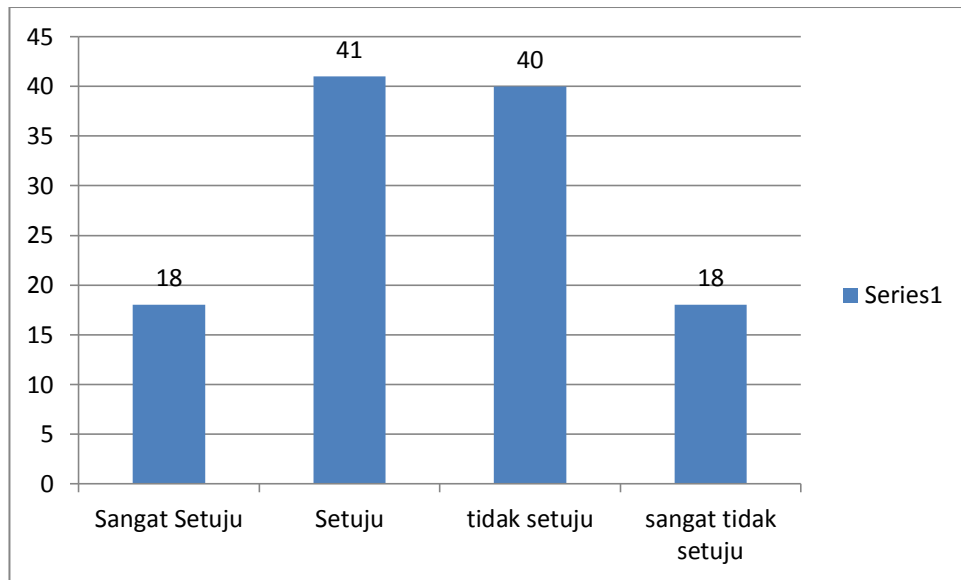
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 46 atau 39,04% responden memberikan jawaban setuju bahwa persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut mudah terpenuhi sedangkan sekitar 39 atau 33,33% memberikan jawaban tidak setuju bahwa persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut mudah terpenuhi. Hal ini dapat disebabkan karena persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut mudah terpenuhi.

## 2. Prosedur

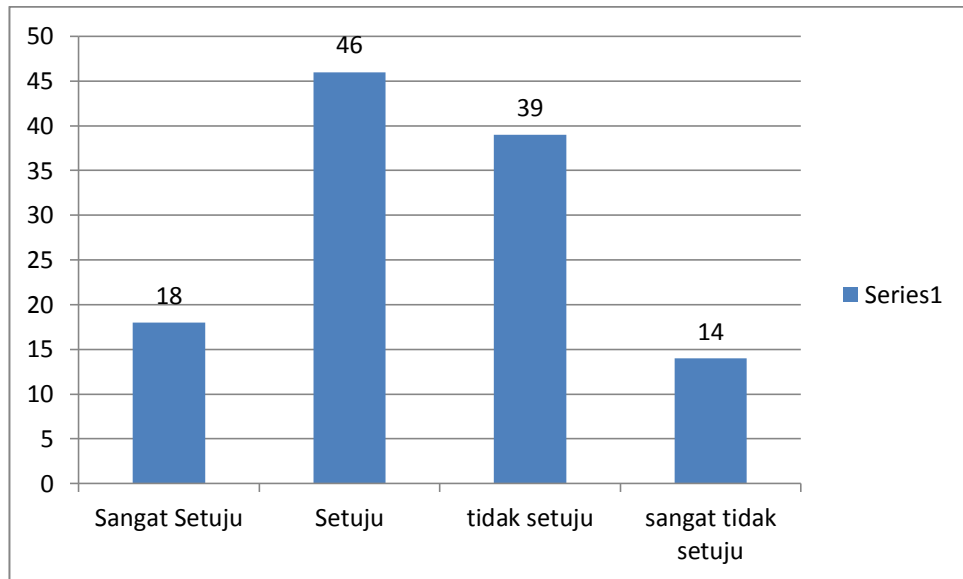
Diagram 4.6

Informasi mengenai prosedur pelayanan diumumkan secara terbuka



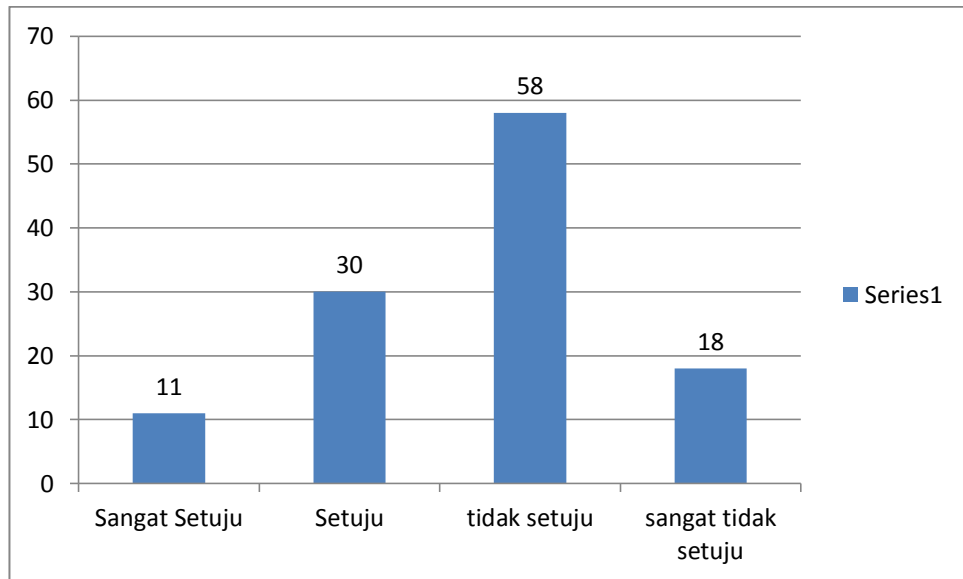
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 41 atau 35,04% responden memberikan jawaban setuju bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan diumumkan secara terbuka sedangkan sekitar 40 atau 34,19% memberikan jawaban tidak setuju bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan diumumkan secara terbuka.

**Diagram 4.7****Alur pelayanan jelas (tidak membingungkan)**

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 46 atau 39,32% responden memberikan jawa alur pelayanan jelas (tidak membingungkan) setuju bahwa persyaratan dalam memberikan pelayanan sedangkan sekitar 39 atau 33,33% memberikan jawaban tidak setuju bahwa alur pelayanan jelas (tidak membingungkan). Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai alur pelayanan jelas (tidak membingungkan).

**Diagram 4.8****Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)**

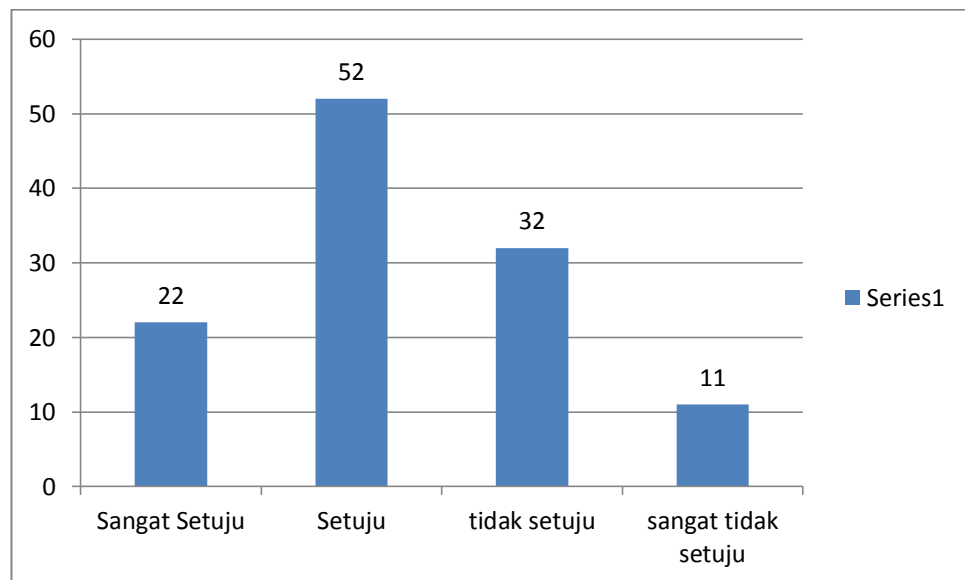
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 58 atau 49,57% responden memberikan jawaban tidak setuju bahwa Proses pelayanan yang sederhana sedangkan sekitar 30 atau 25,64% memberikan jawaban setuju bahwa Proses pelayanan yang sederhana. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Proses pelayanan yang sederhana.

### 3. Waktu pelayanan

**Diagram 4.9**

**Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)**

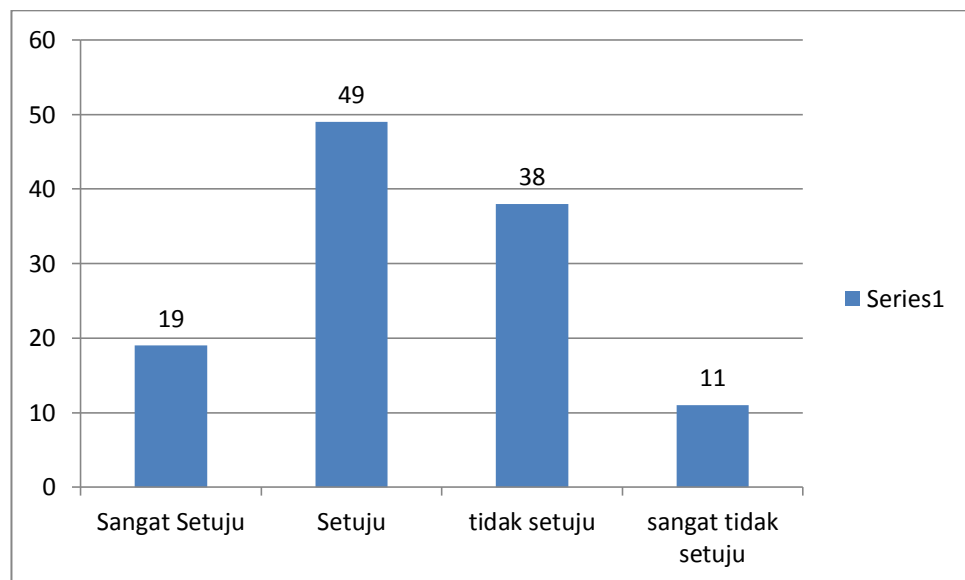


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 52 atau 44,44% responden memberikan jawaban setuju bahwa Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia) sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban tidak setuju bahwa Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)

**Diagram 4.10**

**Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan/ diinformasikan petugas)**

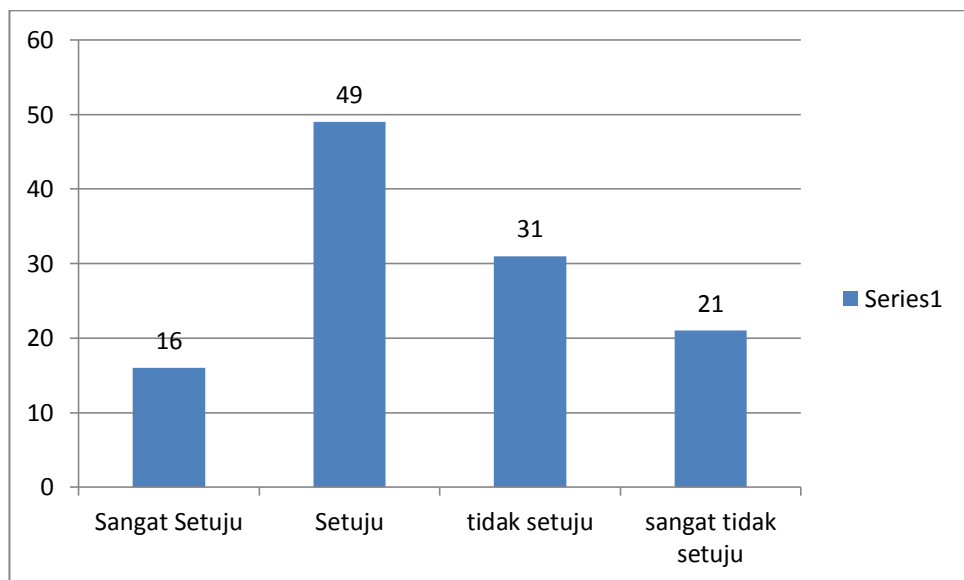


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 49 atau 41,88% responden memberikan jawaban setuju bahwa Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan/ diinformasikan petugas) sedangkan sekitar 38 atau 32,48% memberikan jawaban tidak setuju bahwa pelayanan. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan/ diinformasikan petugas)

**Diagram 4.11**

**Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut**



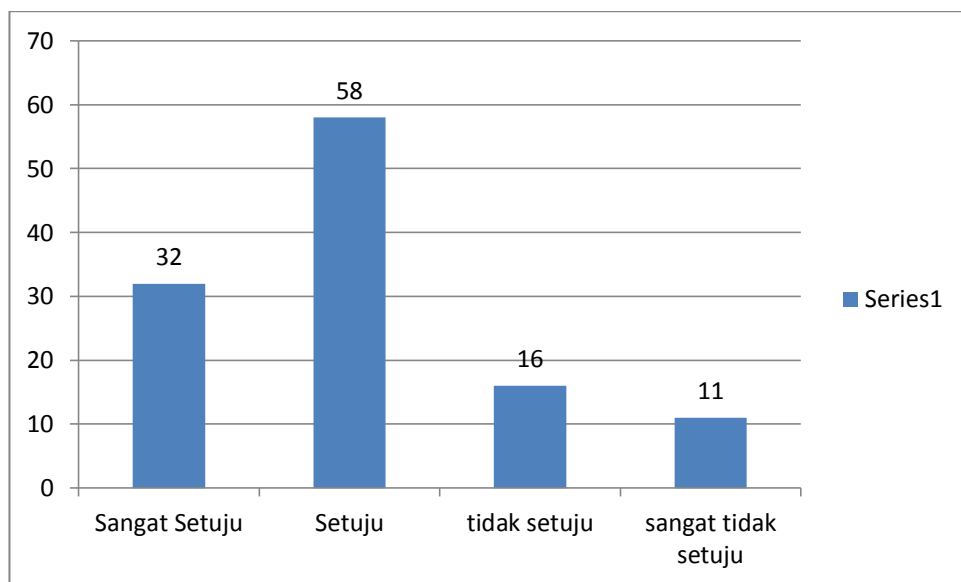
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 49 atau 41,88% responden memberikan jawaban setuju bahwa Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut sedangkan sekitar 31 atau 26,05% memberikan jawaban tidak setuju bahwa Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut. Hal ini dapat disebabkan Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut.

#### 4. Biaya Pelayanan

Diagram 4.12

**Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Pemohon tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)**



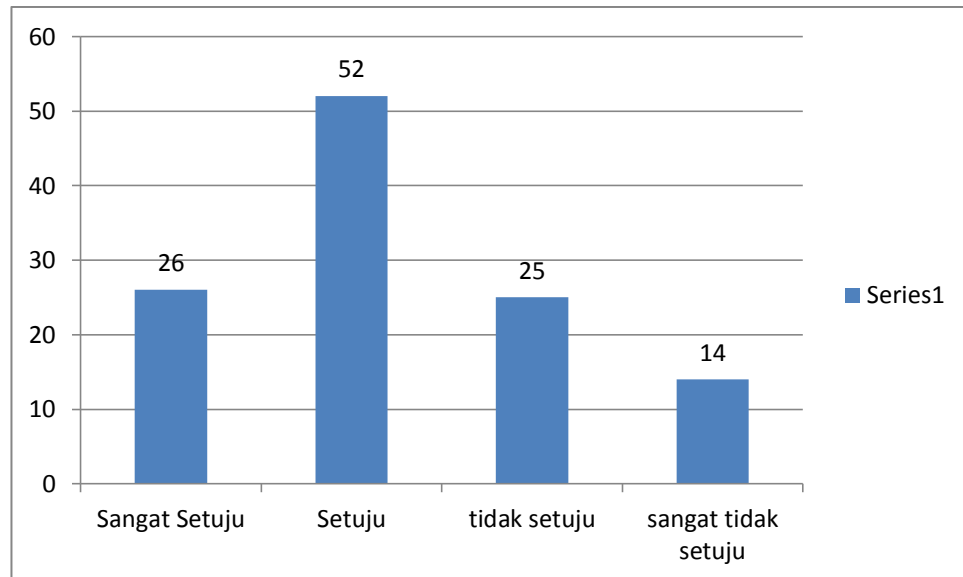
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 58 atau 49,57% responden memberikan jawaban bahwa Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Pemohon tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan) setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa pelayanan sangat setuju.



**Diagram 4.13**

**Pemohon selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pemohon)**

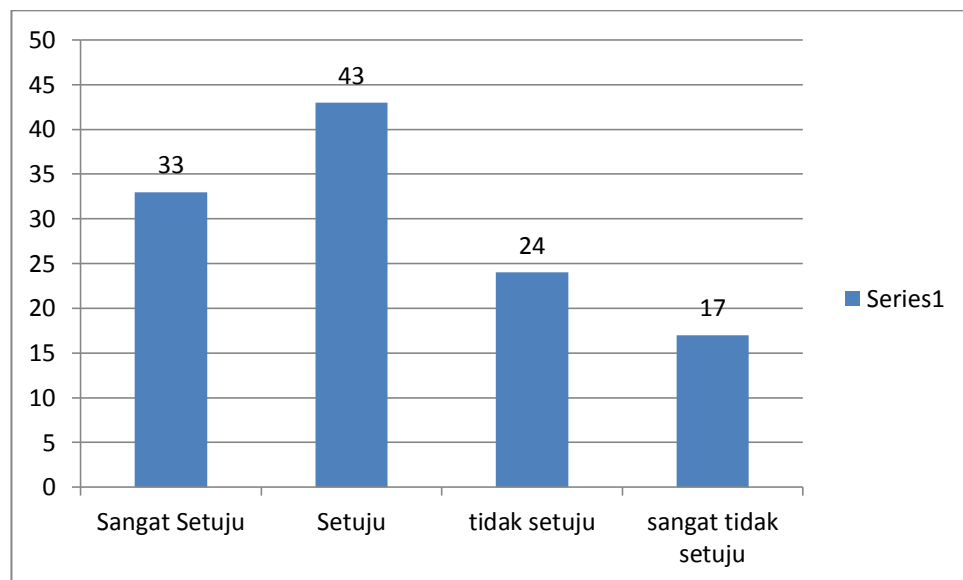


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 52 atau 44,44% responden memberikan jawaban Pemohon selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pemohon) setuju sedangkan sekitar 26 atau 22,22% memberikan jawaban bahwa Pemohon selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pemohon) sangat setuju.

**Diagram 4.14**

**Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut**



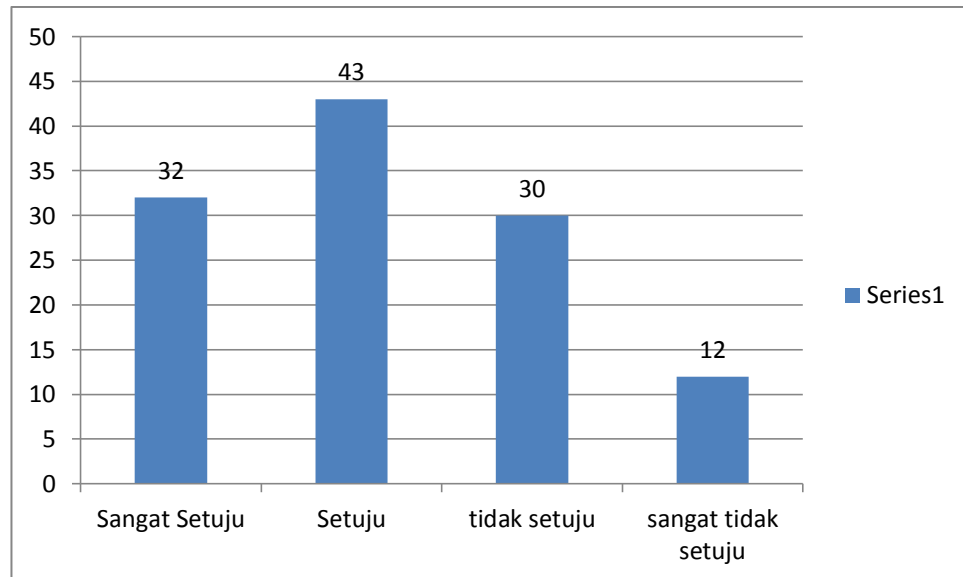
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 43 atau 36,75% responden memberikan jawaban bahwa Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut setuju sedangkan sekitar 33 atau 28,21% memberikan jawaban bahwa Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut sangat setuju.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Diagram 4.15

Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku

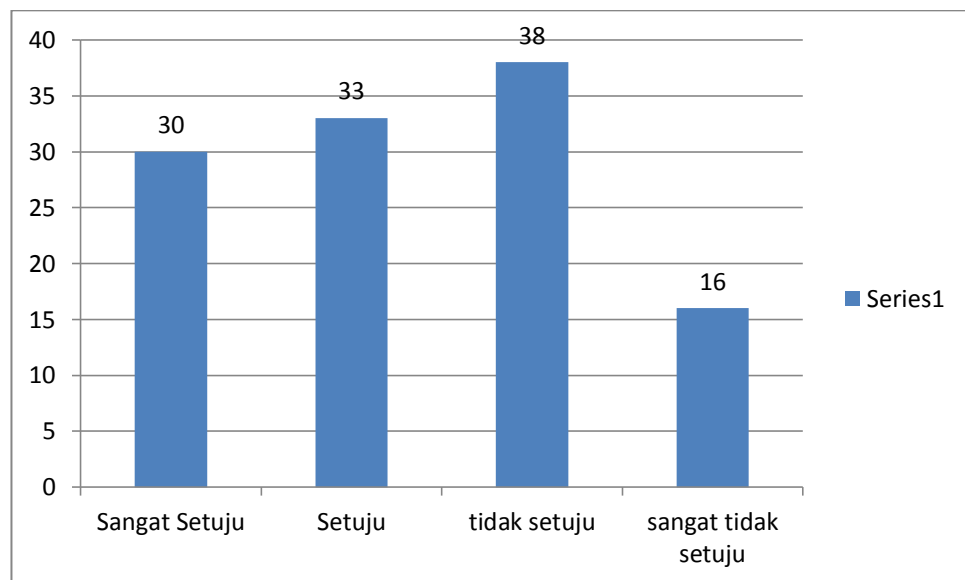


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 43 atau 36,75% responden memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

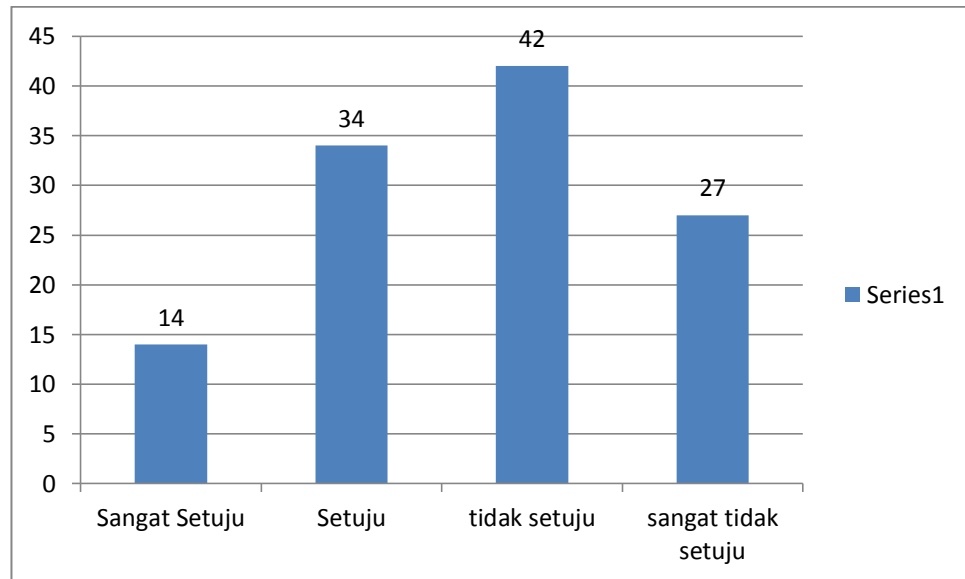
**Diagram 4.16**

**Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 38 atau 32,48% responden memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan tidak setuju sedangkan sekitar 33 atau 28,21% memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.

**Diagram 4.17****Tidak pernah mendengar adanya pungutan liar dalam pelayanan**

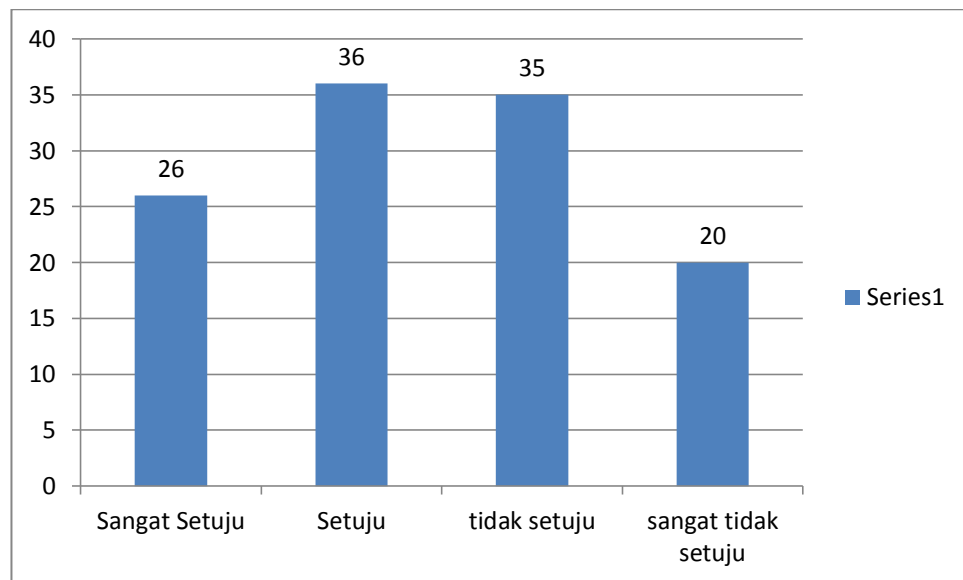
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 42 atau 35,9% responden memberikan jawaban bahwa Tidak pernah mendengar adanya pungutan liar dalam pelayanan tidak setuju sedangkan sekitar 34 atau 29,06% memberikan jawaban bahwa Tidak pernah mendengar adanya pungutan liar dalam pelayanan setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Tidak pernah mendengar adanya pungutan.

## 6. Kompetensi pelaksana

**Diagram 4.18**

**Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)**

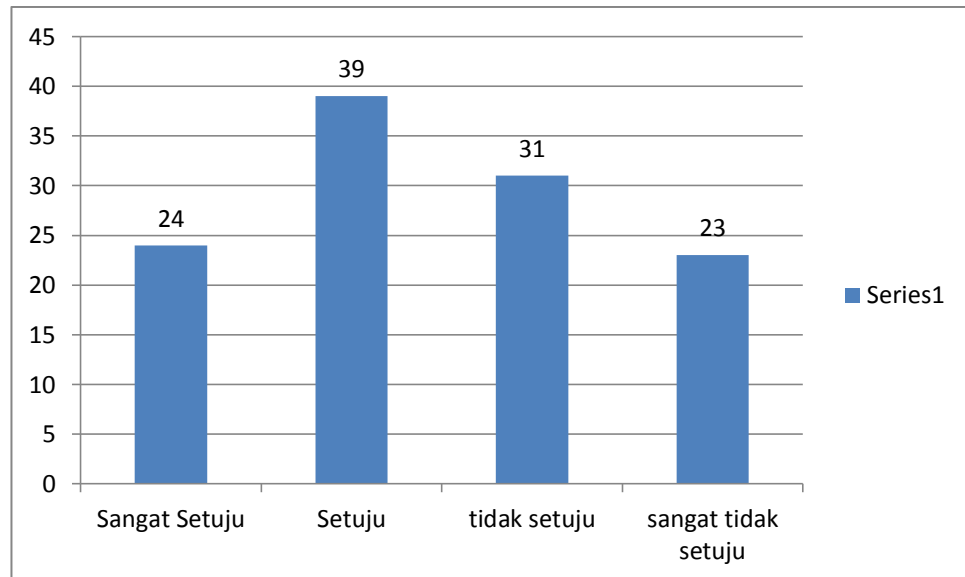


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 36 atau 30,77% responden memberikan jawaban bahwa Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas ) setuju sedangkan sekitar 35 atau 29,91% memberikan jawaban Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti.

**Diagram 4.19**

**Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)**

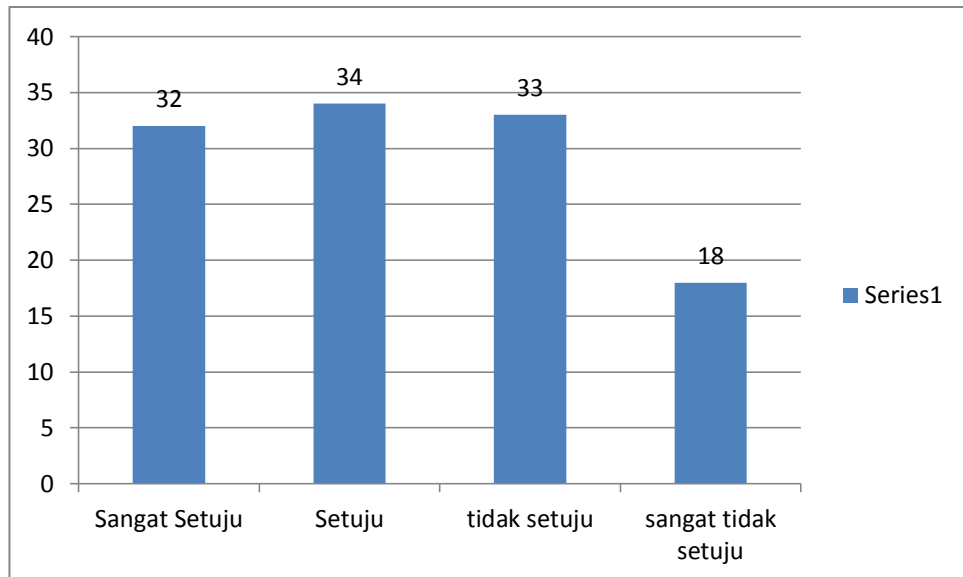


Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 39 atau 33,33% responden memberikan jawaban bahwa Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan) setuju sedangkan sekitar 31 atau 26,31% memberikan jawaban bahwa Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan) tidak setuju.

**Diagram 4.20**

**Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas)**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

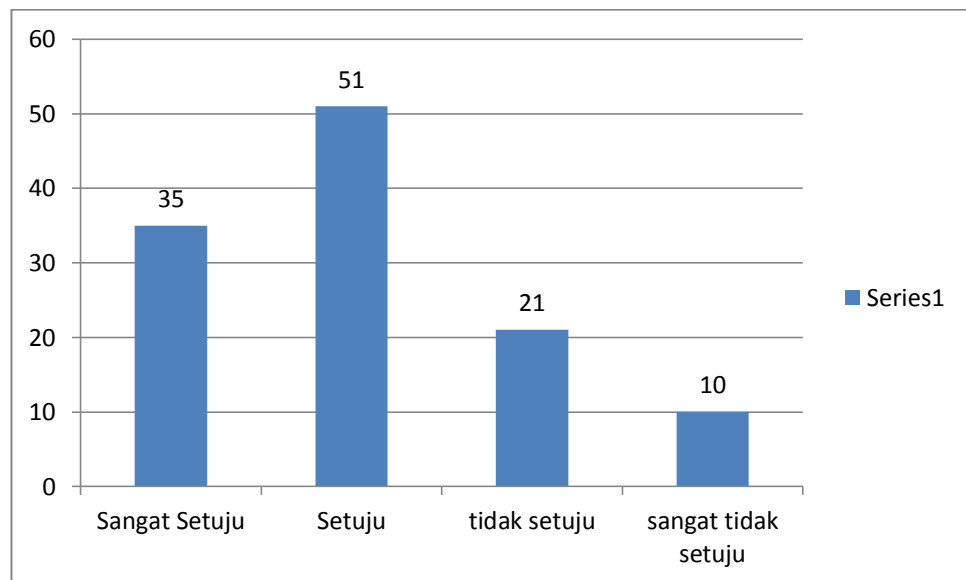
Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 34 atau 29,06% responden memberikan jawaban bahwa Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas) setuju sedangkan sekitar 33 atau 28,21% memberikan jawaban bahwa Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas) tidak setuju.



## 7. Perilaku pelaksana

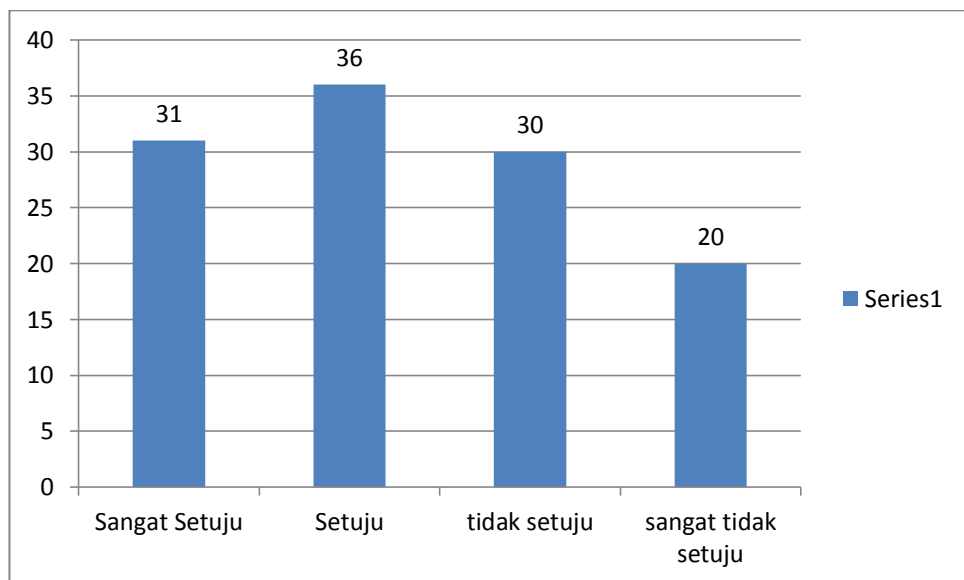
**Diagram 4.21**

**Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pemohon setiap kali dibutuhkan**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 51 atau 43,59% responden memberikan jawaban bahwa persyaratan dalam memberikan Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pemohon setiap kali dibutuhkan setuju sedangkan sekitar 35 atau 29,91% memberikan jawaban bahwa Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pemohon setiap kali dibutuhkan sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pemohon setiap kali dibutuhkan.

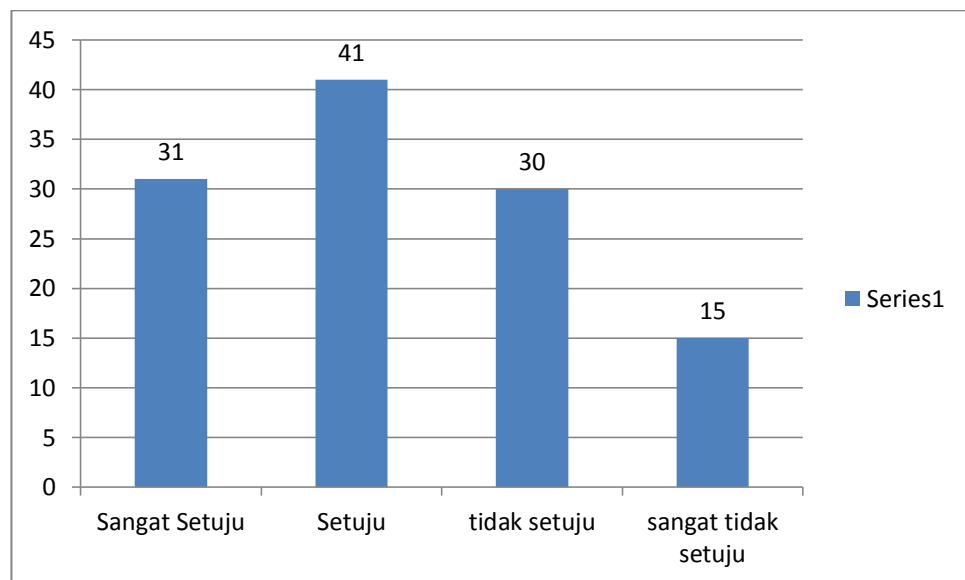
**Diagram 4.22****Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya**

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 36 atau 30,77% responden memberikan jawaban bahwa Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya setuju sedangkan sekitar 31 atau 26,5% memberikan jawaban bahwa Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya.

**Diagram 4.23**

**Penampilan petugas sangat meyakinkan (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)**



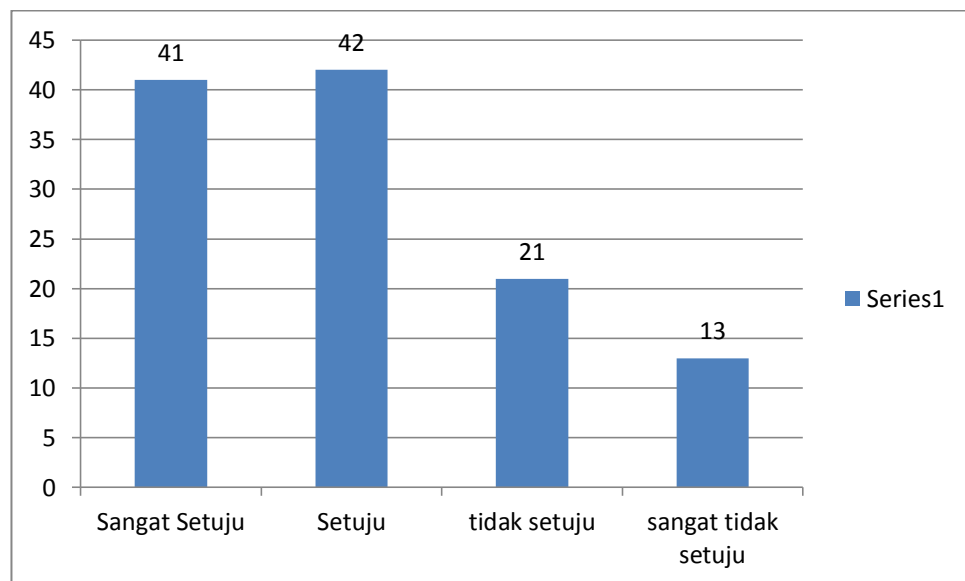
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 41 atau 35,04% responden memberikan jawaban bahwa Penampilan petugas sangat meyakinkan (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas setuju sedangkan sekitar 31 atau 25,64% memberikan jawaban bahwa Penampilan petugas sangat meyakinkan (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Penampilan petugas sangat meyakinkan (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas.

## 8. Maklumat pelayan

**Diagram 4.24**

**Terdapat informasi mengenai maklumat pelayan yang diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayan sesuai standar pelayan)**



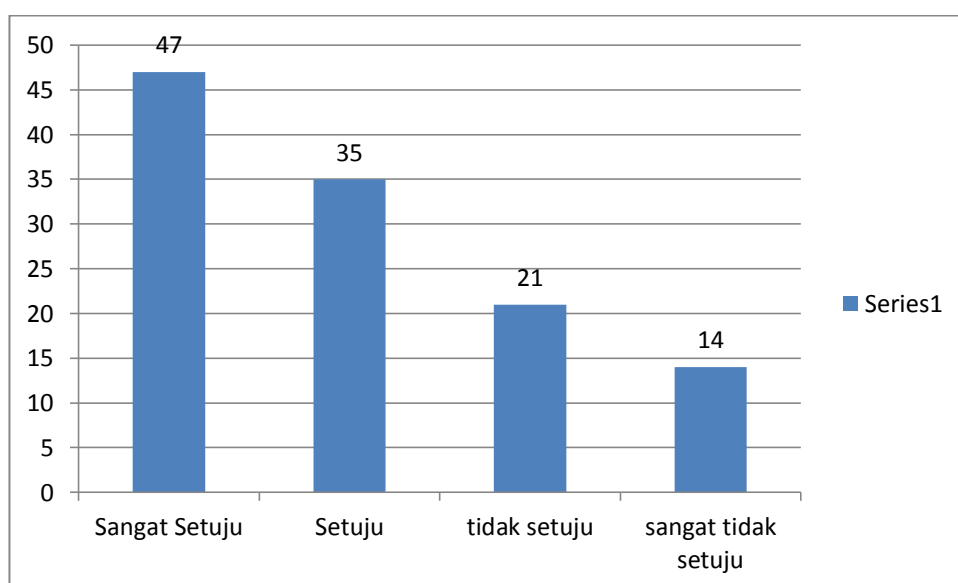
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 42 atau 35,9% responden memberikan jawaban bahwa Terdapat informasi mengenai maklumat pelayan yang diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayan sesuai standar

pelayanan) setuju sedangkan sekitar 41 atau 35,04% memberikan jawaban sangat setuju.

**Diagram 4.25**

**Maklumat pelayanan telah dijawab oleh setiap petugas pelayanan  
(Tampak dari sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senantiasa berusaha memenuhi janji / maklumat pelayanan tersebut)**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

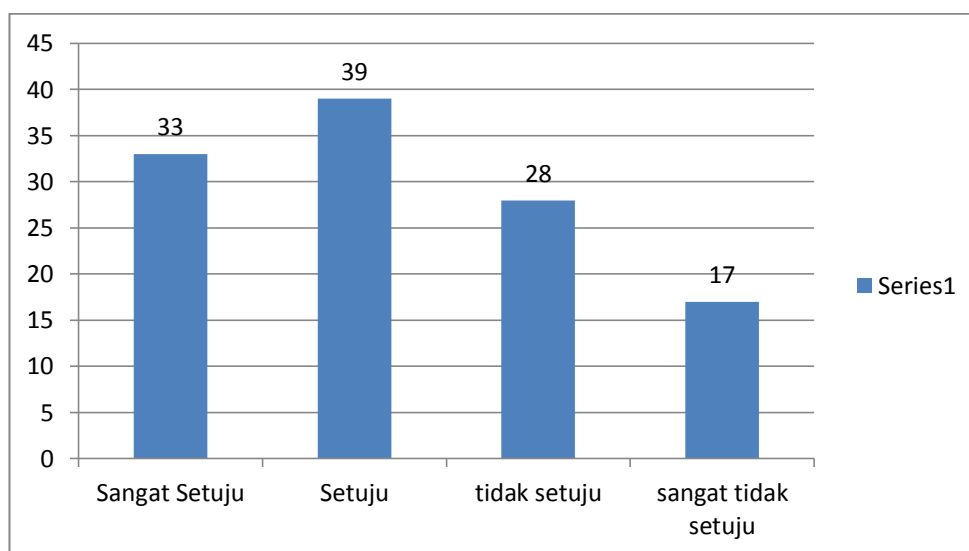
Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 47 atau 40,17% responden memberikan jawaban bahwa Maklumat pelayanan telah dijawab oleh setiap petugas pelayanan (Tampak dari sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senantiasa berusaha memenuhi janji / maklumat pelayanan tersebut) sangat setuju sedangkan sekitar 35 atau 29,91% memberikan jawaban bahwa Maklumat pelayanan

telah dijiwai oleh setiap petugas pelayanan (Tampak dari sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senantiasa berusaha memenuhi janji / maklumat pelayanan tersebut) sangat setuju.

## 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

**Diagram 4.26**

**Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complaint, memberikan masukan dan saran**



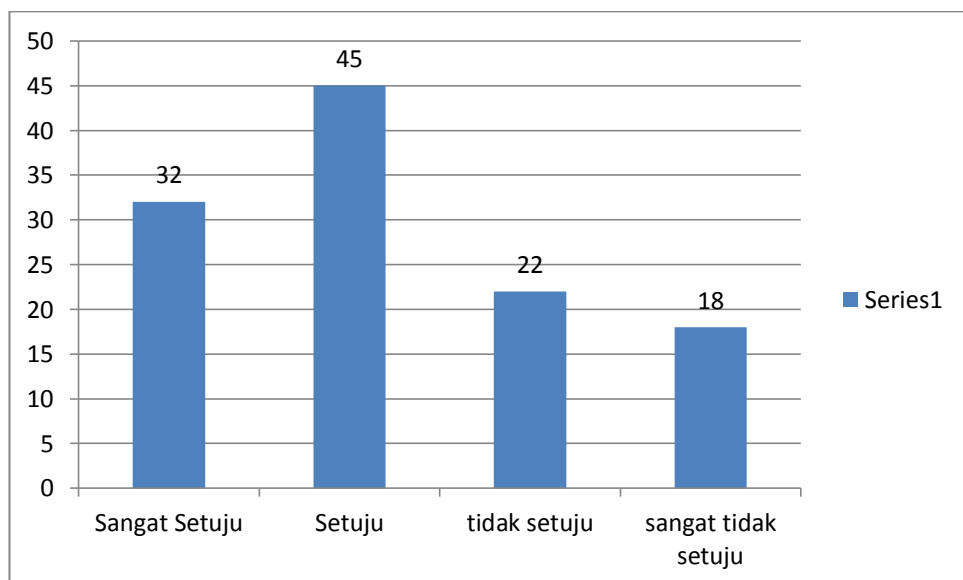
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 39 atau 33,33% responden memberikan jawaban bahwa Tersedi kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complaint,

memberikan masukan dan saran setuju sedangkan sekitar 33 atau 28,21% memberikan jawaban bahwa Tersedi kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (ku ioner, Telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complaint, memberikan masukan dan saran sangat setuju.

**Diagram 4.27**

**Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa**



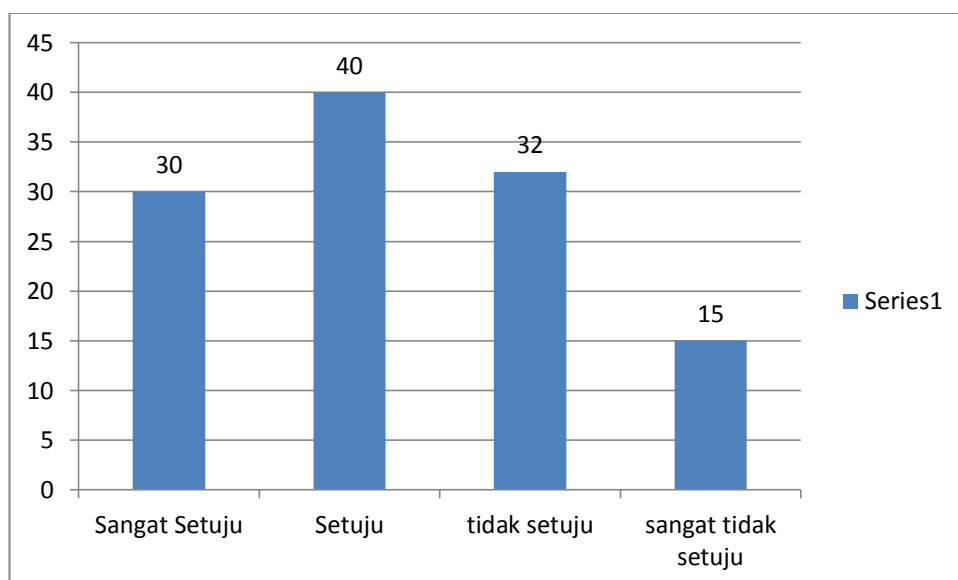
Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 45 atau 38,46% responden memberikan jawaban bahwa Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh

masyarakat pengguna jasa setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.

**Diagram 4.28**

**Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

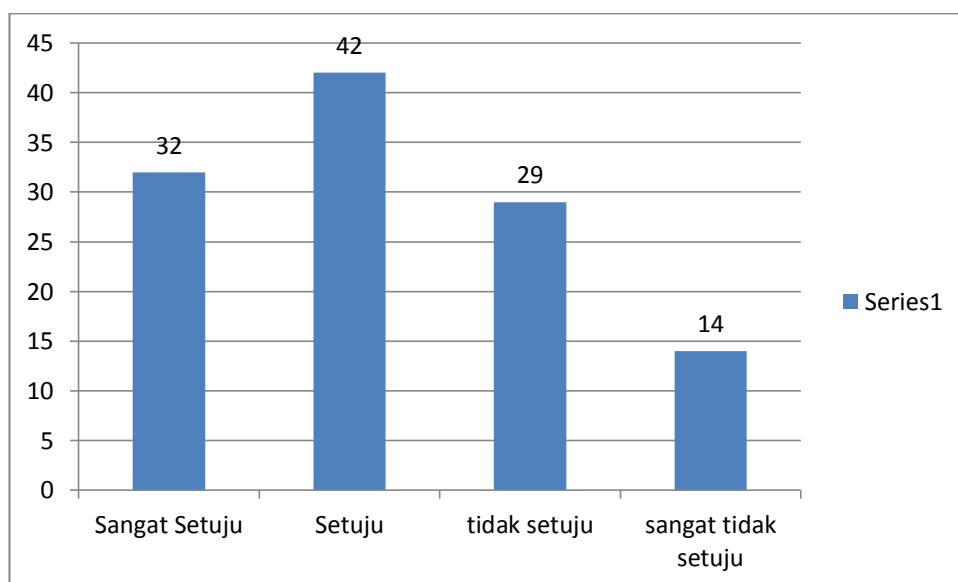
Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 40 atau 34,19% responden memberikan jawaban bahwa Pengaduan, saran dan masukan



direspons/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa Pengaduan, saran dan masukan direspons/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan tidak setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Pengaduan, saran dan masukan direspons/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan.

**Diagram 4.29**

**Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan**



Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2017

Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 42 atau 35,9% responden memberikan jawaban bahwa Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah

sesuai dengan harapan setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.

**Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

No.	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Tidak Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-4,00	A	Sangat Baik

#### **4.4. Interpretasi Hasil Penelitian**

Penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan skor ideal yang diperoleh dari kuisisioner yang ditanyakan kepada responden), ( $27 =$  jumlah pertanyaan yang ditanyakan kepada responden) dan ( $117 =$  jumlah responden). Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan nilai rata-rata mutu pelayanan B (baik) dan nilai setelah di konversi  $62,51 - 81,25$  serta nilai intervalnya  $2,51 - 3,25$ . Oleh karena itu kinerja Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten tersebut dapat dikategorikan sudah berjalan dengan optimal.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menjawab rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan sebelumnya, yaitu “Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten adalah dengan rata-rata mutu pelayanan B (baik) dan nilai setelah di konversi  $62,51 - 81,25$  serta nilai intervalnya  $2,51 - 3,25$ . Hal ini

berarti bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten tersebut dapat dikategorikan sudah berjalan dengan optimal.

jadi telah diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten adalah sebesar 81,25 nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mutu pelayanan (A) yaitu hasil kinerja unit pelayanan sangat baik.

#### 4.5. Hasil Penilaian Sub Indikator

Nilai rata-rata pada unit pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Hasil Indikator Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Konversi	Ket
1	Persyaratan	930	2,65	66,24	baik
2	Prosedur	863	2,45	61,47	baik
3	Waktu pelayanan	923	2,63	65,74	baik
4	Biaya/Tarif	995	2,83	70,86	baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	909	2,59	64,74	baik
6	Kompetensi pelaksana	914	2,60	65,10	baik
7	Perilaku pelaksana	980	2,79	69,80	baik
8	Maklumat pelayanan	694	2,96	74,14	baik
9	Penanganan pengaduan, saran,dan masukan	1292	2,76	69,02	baik

*Sumber : Diolah dari data primer 2017*

Dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten, penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang peneliti lakukan didasarkan pada teori Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari :

### **1. Indikator Persyaratan**

Skor ideal yang diperoleh ada sekitar 44 atau 37,61% responden memberikan jawaban setuju bahwa informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka sedangkan sekitar 38 atau 32,48% memberikan jawaban tidak setuju bahwa informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 66,24. Hal ini dapat disebabkan informasi mengenai persyaratan diumumkan secara terbuka. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik Hal ini berarti bahwa Persyaratan Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

## **2. Indikator Prosedur**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 53 atau 45,3% responden memberikan jawaban setuju bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas sedangkan sekitar 30 atau 25,64% memberikan jawaban tidak setuju bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 61,47. Hal ini dapat disebabkan informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut sudah jelas. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

## **3. Indikator Waktu pelayanan**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 52 atau 44,44% responden memberikan jawaban setuju bahwa Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia) sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban tidak setuju bahwa Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai

pelayanan yg tersedia). Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi 65,74 yaitu hasil pelayanan tepat waktu. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Waktu Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

#### **4. Biaya/Tarif**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 58 atau 49,57% responden memberikan jawaban bahwa Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Pemohon tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan) setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa pelayanan sangat setuju. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 70.86. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Biaya/Tarif Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.



## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 43 atau 36,75% responden memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35% memberikan jawaban bahwa Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat setuju. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 64,74. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik

## **6. Kompetensi pelaksana**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 36 atau 30,77% responden memberikan jawaban bahwa Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas) setuju sedangkan sekitar 35

atau 29,91% memberikan jawaban Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti.

Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 65,10. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Kompetensi Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

#### **7. Perilaku pelaksana**

Skor ideal yang diperoleh Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa ada sekitar 36 atau 30,77% responden memberikan jawaban bahwa Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya setuju sedangkan sekitar 31 atau 26,5% memberikan jawaban bahwa Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya sangat setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 69,80. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor

Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Perilaku Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

#### **8. Maklumat pelayanan**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 42 atau 35,9% responden memberikan jawaban bahwa Terdapat informasi mengenai maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan) setuju sedangkan sekitar 41 atau 35,04% memberikan jawaban sangat setuju. Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 74,14. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Maklumat Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

#### **9. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan**

Skor ideal yang diperoleh bahwa ada sekitar 40 atau 34,19% responden memberikan jawaban bahwa Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan setuju sedangkan sekitar 32 atau 27,35%

memberikan jawaban bahwa Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan tidak setuju. Hal ini dapat disebabkan karena informasi mengenai Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan. Adapun jumlah skor yang diperoleh dari Nilai Konversi adalah 69,02. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dengan Sub Indikator Prestasi Kerja yang baik. Hal ini berarti bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Indeks Kepuasan Masyarakat diterima dengan baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan juga sudah dibahas. Dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan serta saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian :

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 dengan rata-rata mutu pelayanan B dan nilai setelah di konversi 62,51 – 81,25 serta nilai intervalnya 2,51 – 3,25. Oleh karena itu kinerja Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor

Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten tersebut dapat dikategorikan sudah berjalan dengan optimal.

Dari pengamatan peneliti selama melakukan penelitian, Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten telah berupaya sangat baik untuk melakukan pelayanan masyarakat dalam menyediakan informasi yang telah dimohonkan sebelumnya oleh masyarakat. pemahaman dari pemohon mengenai pelayanan pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dan petugas memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada pemohon.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran untuk dapat meningkatkan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten. Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis juga akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pemerintah Provinsi Banten dalam pelayanan pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten untuk dapat meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. Adapun saran tersebut, yaitu :

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dengan mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ada sesuai acuan pada kantor Dinas Sumber Daya air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten.
2. Mengutamakan Dampak Lingkungan yang dapat terjadi di lokasi lapangan pengembangan ijin pemanfaatan air permukaan agar memperhatikan sumber daya alam untuk tetap terjaga dan tidak merusak lingkungan sekitar sumber mata air, maka pemerintah perlu mengawasi dengan ketat dalam proses pembuatan surat perijinan pengembangan pemanfaatan air permukaan (SIPPA).
3. Menambahkan petugas pelayanan yang fungsional untuk meringankan beban yang sudah ada. Selama ini pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) pada Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten dibebankan pekerjaan yang berat karena jumlah petugas yang ada tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang ingin membuat Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Provinsi Banten.
4. Meningkatkan keahlian dan keterampilan tenaga pelaksana dengan mengadakan diklat-diklat guna meningkatkan Pelayanan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) di Provinsi Banten.





## **SURAT PENGANTAR**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr  
Di Tempat

Dengan Hormat.

Dalam rangka penelitian yang berjudul **“Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Pengembangan Pemanfaatan Air Permukaan (SIPPA) Pada Kantor Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten”** untuk penyusunan tugas akhir (Skripsi), bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Kuisisioner ini ditujukan untuk di isi oleh Bapak/Ibu/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Kuisisioner ini bersifat tertutup dan dijamin kerahasiaanya hanya untuk penyusunan tugas akhir skripsi. Untuk itu saya mengharapkan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan nantinya jawaban yang obyektif agar diperoleh hasil yang maksimal.

Demikian Surat Pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Serang,

Hormat saya,

**Rini Fujianti Bhayangkari**

## I. Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara menjawab dan menyilang salah satu pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No. Responden : (.....) di isi oleh peneliti.

1. Nama : .....
2. Alamat : .....  
.....
3. Umur : .....

4. Jenis Kelamin : Laki-Laki  Perempuan

5. Pendidikan Terakhir : Pendidikan Dasar (SD dan SMP)   
: Pendidikan Menengah (SMA/SMK)   
: Perguruan Tinggi

## II. Petunjuk Menjawab

1. Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan cara memberi tanda (√) pada kotak jawaban yang dianggap sesuai.
2. Berikut ini disajikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan :

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Bacalah setiap pertanyaan yang dimaksud dengan seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Sdr.

### III. Pertanyaan Kuisioner

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai atau mendekati dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	<b>PERSYARATAN</b>				
1.	Informasi mengenai persyaratan pelayanan diumumkan secara terbuka				
2.	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut jelas				
3.	Persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan tersebut mudah dipenuhi				
	<b>PROSEDUR</b>				
4.	Informasi mengenai prosedur pelayanan diumumkan secara terbuka				
5.	Alur pelayanan jelas (tidak membingungkan)				
6.	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)				
	<b>WAKTU PELAYANAN</b>				
7.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)				
8.	Pelayanan yang diperoleh telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan/diinformasikan petugas)				
9.	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut				
	<b>BIAYA PELAYANAN</b>				
10.	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima				

	(Pemohon tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)				
11.	Pemohon selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pemohon)				
12.	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut				
	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN</b>				
13.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
14.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.				
15.	Tidak pernah mendengar adanya pungutan liar dalam pelayanan				
	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>				
16.	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)				
17.	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)				
18.	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas)				
	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>				
19.	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pemohon setiap kali dibutuhkan				
20.	Penanggung jawab pelayanan selalu standby di tempat tugasnya				
21.	Penampilan petugas sangat meyakinkan (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)				
	<b>MAKLUMAT PELAYANAN</b>				

22.	Terdapat informasi mengenai maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan)				
23.	Maklumat pelayanan telah dijiwai oleh setiap petugas pelayanan (Tampak dari sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senantiasa berusaha memenuhi janji / maklumat pelayanan tersebut)				
	<b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>				
24.	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complaint, memberikan masukan dan saran.				
25.	Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.				
26.	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan.				
27.	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.				

**Lampiran :**

**Tabel Nilai r Product Moment**

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	<b>0,355</b>	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

**Tabel Harga Kritik Untuk t**

Level of significance for one-tailed test						
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
Level of significance for one-tailed test						
df	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	1,533	2,132	2,770	3,747	4,604	8,613
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	1,313	1,701	2,052	2,467	2,763	3,674
29	1,311	1,699	2,048	2,462	2,756	3,659
30	1,310	1,697	2,045	2,457	2,750	3,646
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	1,296	<b>1,671</b>	2,000	2,390	2,660	3,460
120	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>161</b>	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
<b>162</b>	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
<b>163</b>	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
<b>164</b>	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
<b>165</b>	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
<b>166</b>	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
<b>167</b>	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
<b>168</b>	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
<b>169</b>	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
<b>170</b>	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
<b>171</b>	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
<b>172</b>	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
<b>173</b>	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
<b>174</b>	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
<b>175</b>	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
<b>176</b>	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
<b>177</b>	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
<b>178</b>	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
<b>179</b>	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
<b>180</b>	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
<b>181</b>	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
<b>182</b>	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
<b>183</b>	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
<b>184</b>	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
<b>185</b>	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
<b>186</b>	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
<b>187</b>	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
<b>188</b>	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
<b>189</b>	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
<b>190</b>	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
<b>191</b>	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
<b>192</b>	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
<b>193</b>	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
<b>194</b>	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
<b>195</b>	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
<b>196</b>	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
<b>197</b>	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
<b>198</b>	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
<b>199</b>	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
<b>200</b>	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Kotler, Philip. 1999 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid I. Jakarta : PT Indeks
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Olorunniwo, Festus, Maxwell K. Hsu and Godwin J. Udo. 2006. Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing* Vol. 20
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar
- Simamora, Henry, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sumber- sumber Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat