



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI**  
**TAHUN 2019**

**BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI**  
**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri (KTLN) merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang penyelenggaraan koordinasi perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan fasilitasi kerja sama teknik antara Pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan luar negeri, serta penanganan administrasi persetujuan perjalanan dinas luar negeri. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Biro KTLN.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Biro KTLN harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat adalah sebuah cara untuk mengukur secara baik, obyektif dan mampu dipertanggung jawabkan secara ilmiah tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Survei ini akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jakarta, 28 Agustus 2019



**Kepala Biro KTLN**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR DIAGRAM .....	5
BAB I. PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang .....	6
B. Tujuan dan Sasaran .....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	6
D. Tahapan Pelaksanaan .....	7
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....	8
A. Metode Survei .....	8
B. Teknik Pengumpulan Data .....	8
C. Variabel Pengukuran IKM .....	8
D. Teknik Analisis Data .....	9
BAB III. PROFIL RESPONDEN .....	10
A. Jenis Kelamin .....	10
B. Pendidikan Terakhir .....	10
C. Pekerjaan.....	11
BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PDLN).....	12
A. Persyaratan .....	12
B. Kemudahan Prosedur .....	12
C. Waktu Pelayanan .....	14
D. Kesesuaian Produk Pelayanan .....	15
E. Kompetensi Pelaksana .....	15
F. Perilaku Pelaksana .....	16
G. Penanganan Pengaduan .....	17
H. Sarana dan Prasarana .....	18
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	21

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan .....	9
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	10
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	10
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan.....	11
5. Rata – rata skor dan Peringatan pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Penggunaan Layanan PDLN .....	12
6. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Persyaratan.....	12
7. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kemudahan Prosedur .....	13
8. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	14
9. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kesesuaian Produk Layanan .....	15
10. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
11. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
12. Kepuasan Masyarakat Penggunaan Layanan PDLN Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan...	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18

## DAFTAR DIAGRAM

<i>No. Diagram</i>	<i>Halaman</i>
1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	10
2. Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Persyaratan .....	13
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kemudahan Prosedur .....	14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kesesuaian Produk Layanan	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Pengaduan.....	18
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN Ruang Lingkup: Pengaduan.....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi Birokrasi adalah sebuah program yang disuarakan masyarakat sebagai sebuah keinginan dari masyarakat. Keinginan dari masyarakat yang menuntut adanya perubahan paradigma birokrasi Indonesia menjadi birokrasi yang lebih bersih dan melayani. Perubahan paradigma ini merupakan tuntutan yang wajar jika kita pahami filosofi birokrasi itu sendiri karena birokrasi adalah sebuah sistem yang mengatur bagaimana pelayanan terhadap masyarakat di laksanakan oleh para birokrat yang sebagian besar adalah aparatur negara baik sebagai Aparat Sipil Negara maupun pejabat negara lainnya. Untuk itulah Pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi yang merupakan sebuah program dengan menitik beratkan pada fungsi pelayanan yang maksimal.

Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri (KTLN) merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang penyelenggaraan koordinasi perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan fasilitasi kerja sama teknik antara Pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan luar negeri, serta penanganan administrasi persetujuan perjalanan dinas luar negeri. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Biro KTLN.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Biro KTLN harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Biro KTLN guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan masyarakatnya secara berkala.

### **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Biro KTLN khususnya dalam pelayanan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN). Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pelayanan di Biro KTLN.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Biro KTLN ini dilaksanakan 1 kali setiap tahunnya.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Biro KTLN, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Dalam melakukan sebuah survei maka yang paling pokok untuk menghasilkan hasil survei yang paling mendekati adalah metodologi penelitiannya. Kesalahan dalam menggunakan metodologi akan mengakibatkan hasil survei atau data yang tersaji yang menjadi hasil survei menjadi tidak sesuai dengan keadaan. Untuk itulah maka akan dilakukan penerapan metodologi ini secara cermat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan PDLN di Biro KTLN. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Dalam menentukan jumlah sampling berdasarkan Permenpan No 14 tahun 2017 digunakan Teori Kreijce dan morgan sebagaimana terlampir dalam Permenpan di atas.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup. Jawaban Tertutup adalah bahwa jawaban telah disediakan dan terbatas hanya pada opsi yang telah dibuat dalam kuesioner survei ini adalah pertanyaan No. 1 sampai dengan No. 8.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Kompetensi Pelaksana

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

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

8. Sarana dan Prasarana

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

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perjalanan Dinas Luar Negeri ini digunakan Analisis Statistik Deskriptif.

Kedelapan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Biro KTLN ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2.	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

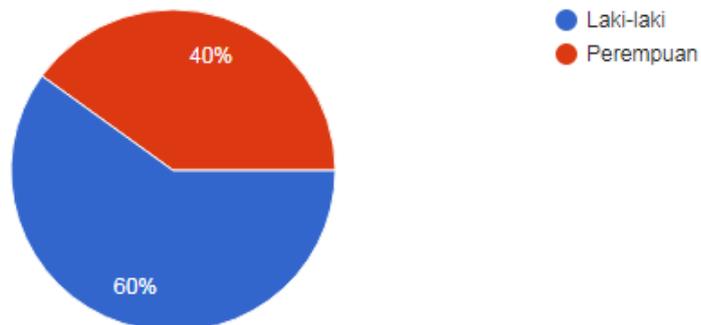
#### A. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	61	60
2	Perempuan	39	40
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang (60%).

Diagram 1  
Responden Menurut Jenis Kelamin



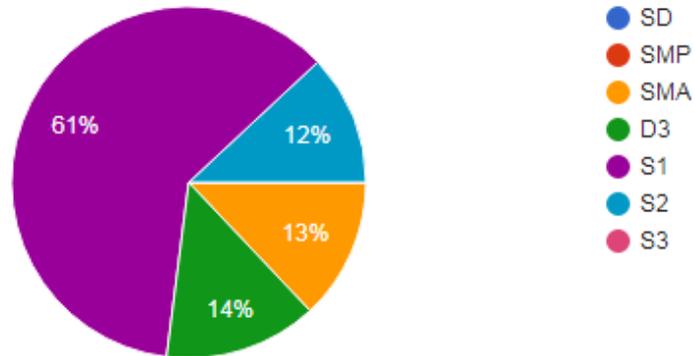
#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3  
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	S2	12	12
2	S1	61	61
3	D3	14	14
4	SMA	13	13
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 61 orang (61%).

Diagram 2  
Responden Menurut Pendidikan Terakhir



### C. Pekerjaan

Tabel 4  
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS/ASN	85	85
2	PNS/ASN PEMDA	11	11
3	Anggota DPD	1	1
4	Anggota DPRD Provinsi	1	1
5	Karyawan	1	1
6	Honorar	1	1
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berdasarkan pekerjaan PNS/ASN sebanyak 85 orang (85%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PDLN

Berdasarkan 100 survei kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PDLN sebesar **3,56** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval skor 3,26 s/d 4,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari delapan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap Kedelapan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan PDLN

No	Pekerjaan	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,37	Sangat Baik	8
2	Kemudahan Prosedur	3,55	Sangat Baik	6
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,46	Sangat Baik	7
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,59	Sangat Baik	4
5	Kompetensi Petugas	3,56	Sangat Baik	5
6	Perilaku Petugas	3,60	Sangat Baik	3
7	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,81	Sangat Baik	1
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,61	Sangat Baik	2

#### A. Persyaratan

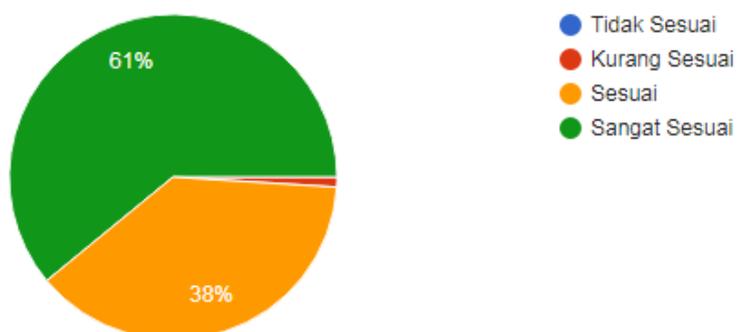
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	
2	Kurang Sesuai	2	1	1
3	Sesuai	3	61	61
4	Sangat Sesuai	4	38	38
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## B. Kemudahan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

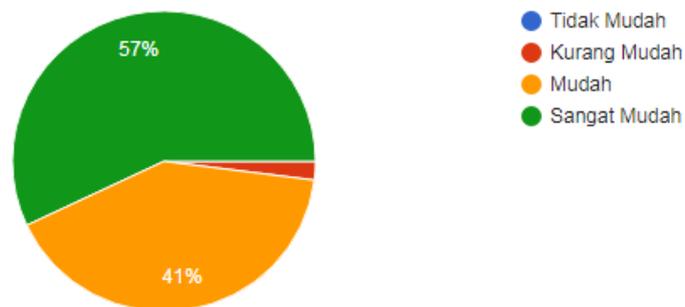
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup Kemudahan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kemudahan Prosedur

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Mudah	1	-	
2	Kurang Mudah	2	2	2
3	Mudah	3	41	41
4	Sangat Mudah	4	57	57
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini

Diagram 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kemudahan Prosedur



### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori kurang baik.

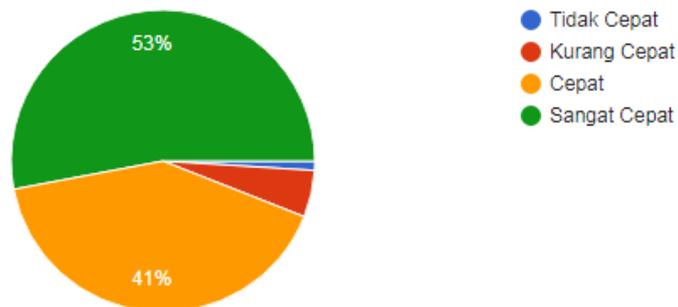
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Cepat	1	1	1
2	Kurang Cepat	2	5	5
3	Cepat	3	41	41
4	Sangat Cepat	4	53	53
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



#### D. Kesesuaian Produk Layanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.59 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup Kesesuaian Produk Layanan.

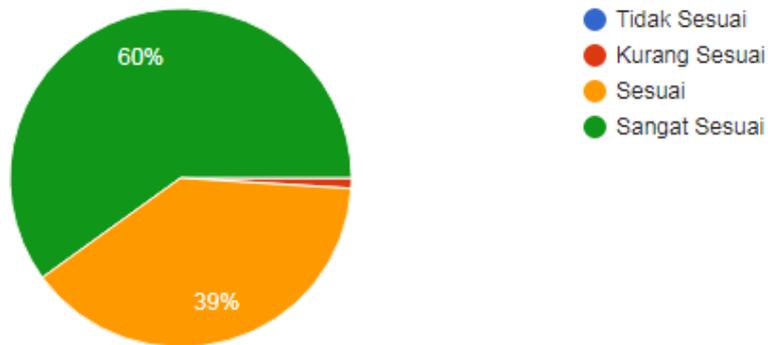
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kesesuaian Produk Layanan

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Sesuai	1		
2	Kurang Sesuai	2	1	1
3	Sesuai	3	39	39
4	Sangat Sesuai	4	60	60
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kesesuaian Produk Layanan



### E. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

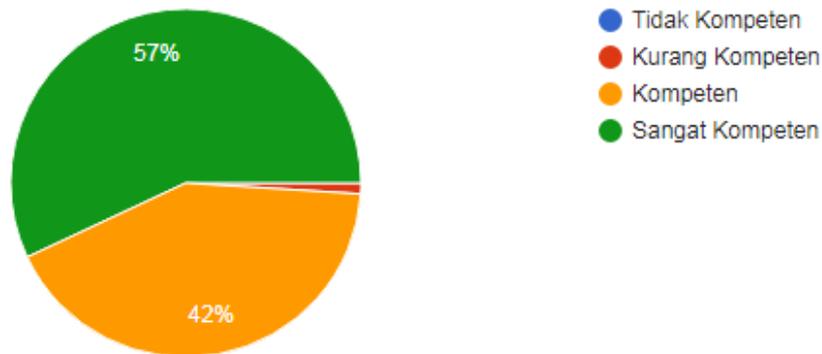
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Kompeten	1		
2	Kurang Kompeten	2	1	1
3	Kompeten	3	42	42
4	Sangat Kompeten	4	57	57
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



### F. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori kurang baik.

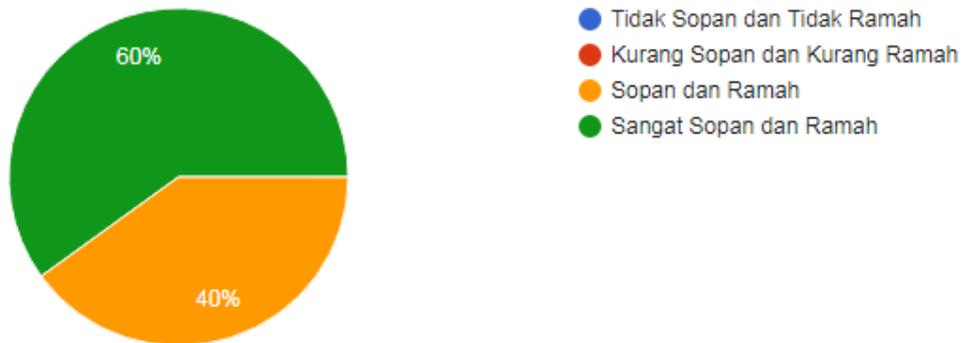
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1		
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2		
3	Sopan dan Ramah	3	40	40
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	60	60
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



### G. Penanganan Pengaduan

Penangan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor adalah sebesar 3,81 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada katagori baik.

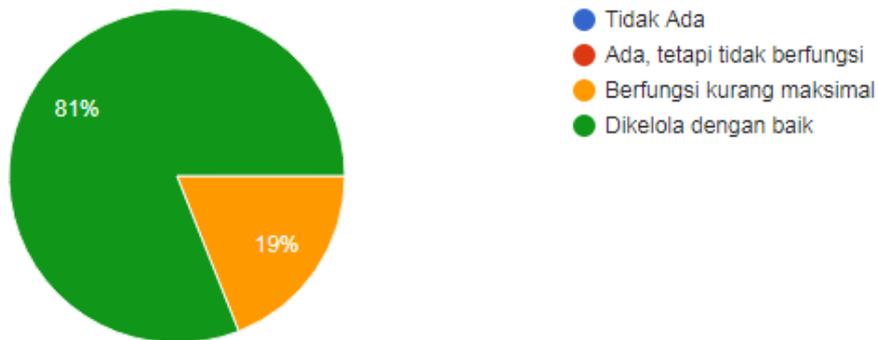
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Tidak Ada	1		
2	Ada, tetapi tidak berfungsi	2		
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	19	19
4	Dikelola dengan baik	4	81	81
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Pengaduan



#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh Nilai skor adalah sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada katagori baik.

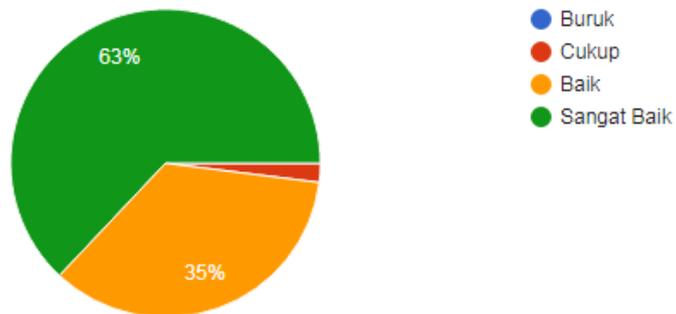
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan PDLN, ruang sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban Persyaratan	Skor	Frekuensi	Peringkat
			F	%
1	Buruk	1		
2	Cukup	2	2	2
3	Baik	3	35	35
4	Sangat Baik	4	63	63
Jumlah			100	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dalam % dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Diagram 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PDLN  
Ruang Lingkup: Pengaduan



## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Biro KTLN sebesar **3,56** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Biro KTLN berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Biro KTLN berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK
4. Produk Pelayanan di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK
5. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK
6. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK
7. Penanganan Pengaduan di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Biro KTLN pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan PDLN di Biro KTLN, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan kemudian disusul Kualitas Sarana dan Prasarana, Perilaku Petugas, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, dan Persyaratan.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Biro KTLN, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Sistem, serta Mekanisme dan Prosedur**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada urutan terbawah kepuasan responden.