

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROGRAM e-KTP SE-BANDAR LAMPUNG

**Herlina<sup>1</sup>, Anggalia Wibasuri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Manajemen, Informatics and Business Institute Darmajaya

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93 Labuhan Ratu-Bandar Lampung-Indonesia 35142

Telp : (0721) 787214; Fax : (0721) 700261<sup>1,2</sup>

E-mail : ey4\_ina@yahoo.co.id<sup>1</sup>, anggalia\_wibasuri@yahoo.co.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*E-KTP program is now running in Bandar Lampung, the plan passes the E-KTP program was completed until April 2012 but until now many people have not implemented E-KTP program in their respective districts. Due to the administrative services in the district less than the maximum because the equipment is broken scanner, the Internet is often "crash" for hours cause the target of one unit of computer equipment reached 108 but only 70 reached the point that the process of creation of e-ID cards and the equipment stops just one for 90,000 people and things this is the "hot" because of their work time lost while waiting in line for too long in the district. The purpose of this study was to determine the amount of public satisfaction index and determine the manufacture of standard operating procedures (SOPs) on E-KT program in each district as Bandar Lampung. Results from Tanjung Senang district to have the unit with the highest performance is Very Good with quality service and value IKM A 97.475. While Sukabumi district performing unit with the lowest predicate is Not Good with quality service and value IKM C 46.525. While the other 11 districts have a performance unit with the predicate B Good with quality of service and value that varies SMEs. While the results of SOP as a standard set of norms and allow members of the public and individuals know how the level of service expected/desired; standard focuses on the core and critical tasks that must be shown on the actual situation and in accordance with local conditions; standards improve efficiency and lead to resource utilization better power; standards improve staff utilization, staff motivation and standards can be used to assess the practical aspects of both the ground state and the post-basic education and training.*

**Keyword : Community Satisfaction Index, Standard Operating Procedures, E-KTP Program**

### ABSTRAK

Program e-KTP saat ini sudah berjalan di Bandar Lampung, rencana berjalannya program e-KTP ini selesai sampai bulan April 2012 tetapi sampai saat ini banyak masyarakat belum melaksanakan program e-KTP ini di kecamatan masing-masing. Dikarenakan pelayanan administrasi di kecamatan kurang maksimal dikarenakan peralatan scanner rusak, jaringan internet sering "ngadat" berjam-jam menyebabkan target satu unit peralatan komputer mencapai 108 tetapi baru mencapai titik 70 sehingga proses pembuatan e-KTP terhenti dan peralatan cuma satu untuk 90.000 orang dan hal ini membaut masyarakat "gerah" karena

kehilangan waktu kerja mereka saat mengantri terlalu lama di kecamatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya indeks kepuasan masyarakat dan menentukan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Program e-KTP di masing-masing kecamatan se-Bandar Lampung. Hasil dari Kecamatan Tanjung Senang memiliki kinerja unit dengan predikat tertinggi yaitu Sangat Baik dengan mutu pelayanan A dan nilai IKM 97,475. Sedangkan Kecamatan Sukabumi memiliki kinerja unit dengan predikat terendah yaitu Kurang Baik dengan mutu pelayanan C dan nilai IKM 46,525. Sedangkan 11 Kecamatan lainnya memiliki kinerja unit dengan predikat Baik dengan mutu pelayanan B dan nilai IKM yang bervariasi. Sedangkan hasil SOP sebagai standar menetapkan norma dan memberi kesempatan anggota masyarakat dan perorangan mengetahui bagaimanakah tingkat pelayanan yang diharapkan/diinginkan; standar berfokus pada inti dan tugas penting yang harus ditunjukkan pada situasi aktual dan sesuai dengan kondisi lokal; standar meningkatkan efisiensi dan mengarahkan pada pemanfaatan sumber daya dengan lebih baik; standar meningkatkan pemanfaatan staf, motivasi staf dan standar dapat digunakan untuk menilai aspek praktis baik pada keadaan dasar maupun *post-basic* pelatihan dan pendidikan.

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Standar Operasional Prosedur, Program E-KTP**

## I. PENDAHULUAN

Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Penerapan KTP berbasis (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009. NIK yang ada di e-KTP nantinya akan

dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penertiban dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Selain itu, harapan dari adanya program e-KTP ini adalah mencegah identitas ganda terutama untuk kepentingan yang berkaitan dengan pemilu atau pemilihan Kepala Daerah dan pemilihan Gubernur.

Program e-KTP saat ini sudah berjalan di seluruh Indonesia tidak terkecuali Bandar Lampung, rencana berjalannya program e-KTP ini selesai sampai bulan April 2012 tetapi sampai saat ini di Bandar Lampung masih banyak masyarakat belum melaksanakan program e-KTP ini di kecamatan masing-masing. Sampai di himbau oleh pemerintah daerah Bandar Lampung untuk datang ke kecamatan masing-masing untuk berfoto, memberikan sidik jari dan tanda tangan secara elektrik. Walaupun sosialisasi dan undangan sudah diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat, melalui spanduk dan

juga dihimbau oleh Walikota tetapi sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan e-KTP. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi di beberapa kecamatan seperti kecamatan kemiling, kecamatan kedaton, kecamatan rajabasa, kecamatan sukabumi, kecamatan teluk betung utara, kecamatan teluk betung selatan dan kecamatan teluk betung barat kurang maksimal dikarenakan peralatan scanner rusak, jaringan internet sering “ngadat” berjam-jam menyebabkan target satu unit peralatan komputer mencapai 108 tetapi baru mencapai titik 70 sehingga proses pembuatan e-KTP terhenti. Dan peralatan cuma satu untuk 90.000 orang dan hal ini membuat masyarakat “gerah” karena kehilangan waktu kerja mereka saat mengantri terlalu lama di kecamatan. Selain itu, masyarakat sudah mengantri lama dengan nomor yang sudah di dapat tetapi masih ada ikatan “sanak famili” / saudara dengan pegawai kecamatan sedangkan kedatangannya lebih akhir tetapi didahulukan sehingga membuat masyarakat “gerah” dengan pelayanan administrasi pegawai kecamatan. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah masyarakat yang telah melaksanakan program e-KTP sebanyak 502.186 orang dan dalam presentase sebesar 56,95%.

Melihat masalah ini, dibuatlah sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat di evaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur atau SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit

kerja yang bersangkutan. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah : 1) Seberapa besar indeks kepuasan masyarakat di masing-masing kecamatan se-Bandar Lampung dan 2) Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) pada program e-KTP se-Bandar Lampung. Sehingga tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui besarnya indeks kepuasan masyarakat di masing-masing kecamatan se-Bandar Lampung dan 2) Menentukan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Program e-KTP se-Bandar Lampung.

## II. LANDASAN TEORI

### a. Konsep e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung e-KTP adalah KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem/kode pengaman khusus yang berlaku sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia (Sumber: Program Pelaksanaan Penerapan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung).

### b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan

informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik

Pengertian *Standard Operating Procedures* (SOP) menurut Permenpan Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008. tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Umumnya di Indonesia istilah SOP merujuk pada istilah SOPs sebagai *Standard Operating Procedure*. Sebagai sistem yang bertitik tolak pada kualitas maka SOP berlaku pada seluruh aspek kehidupan manusia yang salah satunya adalah administrasi perkantoran (*Office Administration/Office Management*). Administrasi perkantoran merupakan urusan yang tidak dapat dilepaskan dari penyelenggaraan urusan publik maupun privat baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun perseorangan. Dalam hal ini pengertian administrasi perkantoran yang dimaksud adalah administrasi perkantoran sesuai dengan pendapat The Liang Gie (2000:4), yaitu: rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal menyangkut pekerjaan perkantoran (*office work*) --dalam arti sempit maupun dalam arti luas.

### d. Standard Operating Procedures (SOP) Sebagai Pedoman

### Pelaksanaan Perkantoran

Pelaksanaan administrasi perkantoran, SOP memiliki karakter yang dapat mendukung peningkatan kinerja administrasi perkantoran, antara lain: 1) SOP dapat diartikan sebagai "suatu petunjuk organisatoris yang menetapkan suatu tindakan baku". 2) SOP berisi petunjuk yang menjelaskan cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja/petugas dalam melakukan/menyelenggarakan pekerjaan administrasi perkantoran mereka. 3) Secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara departemen beroperasi (bekerja). 4) SOP tidak menggambarkan cara melakukan pekerjaan (*technical skills*), tetapi menggambarkan peraturan organisasi untuk melakukan pekerjaan (*procedural guidance*).

### Administrasi

## III. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu dengan mengumpulkan fakta-fakta yang diperoleh selama penelitian untuk kemudian di analisis dan di proses lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Kota Bandar Lampung, yang tersebar di 13 (Tiga Belas) Kecamatan yaitu Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Kecamatan Panjang, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Kecamatan Kemiling, Kecamatan Kedaton, Kecamatan Sukarame, Kecamatan Raja Basa, Kecamatan Suka Bumi, Kecamatan Tanjung Senang, Kecamatan Teluk Betung Barat, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kecamatan Teluk Betung Selatan sebanyak 881.801 orang. Sampel dapat didefinisikan sebagai suatu bagian dari yang ditarik dari populasi (Istijanto,

2005:114). Ukuran sampel dari penelitian ini diperoleh berdasarkan rumus (David, Rubin : 1997:271), sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}{N \cdot e \cdot Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel  
 N : Jumlah Populasi  
 Z : Z tabel pada  $\alpha$  0,05 = 1,96  
 p : Peluang Sukses (0,5)  
 q : Peluang gagal (0,5)

$$n = \frac{881.801 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{881.801 \times (0,05)^2 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Stratified Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi dengan membagi kelompok-kelompok dalam kelompok tersebut diambil secara sengaja. Dari 400 responden sebagai sampel yang masing-masing kecamatan secara proposional adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 Sampel dari Masing-Masing Kecamatan Se-Bandar Lampung**

No.	Kecamatan	Perhitungan
1	Kecamatan Tanjung Karang Pusat	72.385 ----- x 100% = 8,20% x 400 = 32,80 = 33 orang 881.801
2	Kecamatan Tanjung Karang Barat	63.747 ----- x 100% = 7,22% x 400 = 28,88 = 29 orang 881.801
3	Kecamatan Tanjung Karang Timur	89.325 ----- x 100% = 10,12% x 400 = 40,48 = 40 orang 881.801
4	Kecamatan Panjang	63.504 ----- x 100% = 7,20% x 400 = 28,80 = 29 orang 881.801
5	Kecamatan Kemiling	71.471 ----- x 100% = 8,10% x 400 = 32,40 = 32 orang 881.801
6	Kecamatan Kedaton	88.314 ----- x 100% = 10,01% x 400 = 40,04 = 40 orang 881.801
7	Kecamatan Sukarame	70.761 ----- x 100% = 8,02% x 400 = 32,08 = 32 orang 881.801
8	Kecamatan Rajabasa	43.257 ----- x 100% = 4,90% x 400 = 19,60 = 20 orang

		881.801
9	Kecamatan Sukabumi	63.598 ----- x 100% = 7,21% x 400 = 28,84= 29 orang 881.801
10	Kecamatan Tanjung Senang	41.225 ----- x 100% = 4,67% x 400 = 18,68 = 19 orang 881.801
11	Kecamatan Teluk Betung Barat	59.369 ----- x 100% = 6,73% x 400 = 26,92 =27 orang 881.801
12	Kecamatan Teluk Betung Utara	62.663 ----- x 100% = 7,10% x 400 = 28,40 = 28 orang 881.801
13	Kecamatan Teluk Betung Selatan	92.156 ----- x 100% = 10,45% x 400 = 41,80 = 42 orang 881.801
	<b>Total</b>	<b>400 Orang Responden</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Untuk lebih memperjelas, beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperjelas pada tabel Definisi Operasional sebagai berikut :

**Tabel 2 Definisi Operasional**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Konsep</b>	<b>Indikator</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan</li> <li>2. Persyaratan pelayanan</li> <li>3. Kejelasan petugas pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan pelayanan</li> <li>5. Tanggung jawab petugas pelayanan</li> <li>6. Kemampuan petugas pelayanan</li> <li>7. Kecepatan pelayanan</li> <li>8. Keadilan mendapatkan pelayanan</li> <li>9. Kesopanan dan keramahan petugas</li> <li>10. Kewajaran biaya pelayanan</li> <li>11. Kepastian biaya pelayanan</li> <li>12. Kepastian jadwal pelayanan</li> <li>13. Kenyamanan lingkungan</li> <li>14. Keamanan pelayanan</li> </ol>

Standar Operasional Prosedur (SOP)	<i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. (Permenpan Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP)	1. Flowchart ( Diagram Alir) format SOP e-KTP 2. Dokumen SOP e-KTP
------------------------------------	---	---

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/14 = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = (\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur yang terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya hasil dari IKM unit pelayanan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 3 Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval KM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.26-4.00	81.26-100.0	A	Sangat Baik
2	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
3	1.76-2.50	43.67-62.50	C	Kurang Baik
4	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

#### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### 1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**Tabel 4 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,727
U2	Persyaratan pelayanan	2,788
U3	Kejelasan pelayanan	2,848
U4	Kedisiplinan pelayanan	2,909
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,878
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,909
U7	Kecepatan pelayanan	2,484
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,818
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,969
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,788
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,848
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,606
U13	Kenyamanan lingkungan	2,727
U14	Keamanan pelayanan	2,909

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(2,727 \times 0,071) + (2,788 \times 0,071) + (2,848 \times 0,071) + (2,909 \times 0,071) + (2,878 \times 0,071) + (2,909 \times 0,071) + (2,484 \times 0,071) + (2,818 \times 0,071) + (2,969 \times 0,071) + (2,788 \times 0,071) + (2,848 \times 0,071) + (2,606 \times 0,071) + (2,727 \times 0,071) + (2,909 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,584. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah

dikonversi = indeks x nilai dasar =  $2,584 \times 25 = 64,6$ . 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kecepatan Pelayanan (0,176), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,185), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Prosedur Pelayanan (0,193), Kenyamanan Lingkungan (0,193), Persyaratan Pelayanan (0,197), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,197), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,200), Kejelasan Pelayanan (0,202), Kepastian Biaya Pelayanan (0,202), Tanggung



Jawab Petugas Pelayanan (0,204),  
Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,206),  
Kemampuan Petugas Pelayanan (0,206),

Keamanan Pelayanan (0,206), Kesopanan  
dan Keramahan Petugas (0,210).

**Tabel 5 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Tanjung Karang Barat Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,517
U2	Persyaratan pelayanan	2,620
U3	Kejelasan pelayanan	2,689
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,034
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,586
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,482
U7	Kecepatan pelayanan	2,586
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,586
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,758
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,827
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,931
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,689
U13	Kenyamanan lingkungan	2,689
U14	Keamanan pelayanan	2,586

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(2,517 \times 0,071) + (2,620 \times 0,071) + (2,689 \times 0,071) + (3,034 \times 0,071) + (2,586 \times 0,071) + (2,482 \times 0,071) + (2,586 \times 0,071) + (2,586 \times 0,071) + (2,758 \times 0,071) + (2,827 \times 0,071) + (2,931 \times 0,071) + (2,689 \times 0,071) + (2,689 \times 0,071) + (2,586 \times 0,071) =$  Nilai

Indeks adalah 2,660. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar =  $2,660 \times 25 = 66,5$ . 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kemampuan Petugas Pelayanan (0,176), Prosedur Pelayanan (0,178), sedangkan unsur yang lain mempunyai

nilai cukup tinggi antara lain Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,183), Kecepatan Pelayanan (0,183), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,183), Keamanan Pelayanan (0,183), Persyaratan Pelayanan (0,186), Kejelasan Pelayanan (0,190), Kepastian Jadwal

Pelayanan (0,190), Kenyamanan Lingkungan (0,190), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,195), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,200), Kepastian Biaya Pelayanan (0,208), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,215).

**Tabel 6 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Tanjung Karang Timur Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,900
U2	Persyaratan pelayanan	2,750
U3	Kejelasan pelayanan	2,350
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,325
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,750
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,700
U7	Kecepatan pelayanan	2,825
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,600
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,475
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,775
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,350
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,850
U13	Kenyamanan lingkungan	2,825
U14	Keamanan pelayanan	2,650

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(2,900 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) + (2,350 \times 0,071) + (3,325 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) + (2,700 \times 0,071) +$

$(2,825 \times 0,071) + (2,600 \times 0,071) + (2,475 \times 0,071) + (2,775 \times 0,071) + (2,350 \times 0,071) + (2,850 \times 0,071) + (2,825 \times 0,071) + (2,650 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,771. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar =  $2,771 \times 25 = 69,275$ . 2) Mutu pelayanan B. 3)

Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan Pelayanan (0,166), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (0,175), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,184), Keamanan Pelayanan (0,188),

Kemampuan Petugas Pelayanan (0,191), Persyaratan Pelayanan (0,195), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,195), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,197), Kecepatan Pelayanan (0,200), Kenyamanan Lingkungan (0,200), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,202), Prosedur Pelayanan (0,205), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,236), Kepastian Biaya Pelayanan (0,237).

**Tabel 7 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,827
U2	Persyaratan pelayanan	2,344
U3	Kejelasan pelayanan	2,314
U4	Kedisiplinan pelayanan	2,862
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,344
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,896
U7	Kecepatan pelayanan	3,379
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,448
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,620
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,620
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,931
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,620
U13	Kenyamanan lingkungan	2,379
U14	Keamanan pelayanan	2,827

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(2,827 \times 0,071) + (2,344 \times 0,071) + (2,413 \times 0,071) + (2,862 \times 0,071) + (2,344 \times 0,071) + (2,896 \times 0,071) + (3,379 \times 0,071) + (2,448 \times 0,071) + (2,620 \times 0,071) + (2,620 \times 0,071) + (2,931 \times 0,071) + (2,620 \times 0,071) + (2,379 \times 0,071) + (2,827 \times 0,071) = \text{Nilai}$$

Indeks adalah 2,657. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 2,657 x 25 = 66,425. 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Persyaratan Pelayanan (0,166), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,166), sedangkan unsur yang lain

mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kenyamanan Lingkungan (0,168), Kejelasan Pelayanan (0,171) Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,173), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,186), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,186), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,186), Prosedur Pelayanan (0,200), Keamanan Pelayanan (0,200), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,203), Kemampuan Petugas Pelayanan (0,205), Kepastian Biaya Pelayanan (0,208), Kecepatan Pelayanan (0,239).

**Tabel 8 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	3,187
U2	Persyaratan pelayanan	2,250
U3	Kejelasan pelayanan	2,718
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,093
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,687
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,875
U7	Kecepatan pelayanan	2,562
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,000
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,062
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,843
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,625
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,250
U13	Kenyamanan lingkungan	2,500
U14	Keamanan pelayanan	2,812

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (3,187 x 0,071) + (2,250 x 0,071) +

$(2,718 \times 0,071) + (3,093 \times 0,071) +$   
 $(2,687 \times 0,071) + (2,875 \times 0,071) +$   
 $(2,562 \times 0,071) + (3,000 \times 0,071) +$   
 $(3,062 \times 0,071) + (2,843 \times 0,071) +$   
 $(2,625 \times 0,071) + (2,225 \times 0,071) +$   
 $(2,500 \times 0,071) + (2,812 \times 0,071) =$  Nilai  
 Indeks adalah 2,723. Dengan demikian  
 maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya  
 dapat disimpulkan sebagai berikut : 1)  
 Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah  
 dikonversi = indeks x nilai dasar = 2,723  
 $\times 25 = 68,075$ . 2) Mutu pelayanan B. 3)  
 Kinerja unit Baik. 4) Prioritas  
 peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan,  
 diprioritaskan pada unsur yang  
 mempunyai nilai paling rendah antara

lain Persyaratan Pelayanan (0,159),  
 Kepastian Jadwal Pelayanan (0,159),  
 sedangkan unsur yang lain mempunyai  
 nilai cukup tinggi antara lain  
 Kenyamanan Lingkungan (0,177),  
 Kecepatan Pelayanan (0,181), Kepastian  
 Biaya Pelayanan (0,186), Tanggung  
 Jawab Petugas Pelayanan (0,190),  
 Kejelasan Pelayanan (0,192), Keamanan  
 Pelayanan (0,199), Kewajaran Biaya  
 Pelayanan (0,201), Kemampuan Petugas  
 Pelayanan (0,204), Keadilan  
 Mendapatkan Pelayanan (0,213),  
 Kesopanan dan Keramahan Petugas  
 (0,217), Kedisiplinan Petugas Pelayanan  
 (0,219), Prosedur Pelayanan (0,226).

**Tabel 9 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,650
U2	Persyaratan pelayanan	2,575
U3	Kejelasan pelayanan	2,525
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,075
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,750
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,625
U7	Kecepatan pelayanan	2,950
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,875
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,925
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,800
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,425
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,650
U13	Kenyamanan lingkungan	2,625
U14	Keamanan pelayanan	3,200

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(2,650 \times 0,071) + (2,575 \times 0,071) + (2,525 \times 0,071) + (3,075 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) + (2,625 \times 0,071) + (2,950 \times 0,071) + (2,875 \times 0,071) + (2,925 \times 0,071) + (2,800 \times 0,071) + (2,425 \times 0,071) + (2,650 \times 0,071) + (2,625 \times 0,071) + (3,200 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,739. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 2,739 x 25 = 68,475. 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kepastian Biaya Pelayanan (0,172), Kejelasan Pelayanan (0,179), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Persyaratan Pelayanan (0,182), Kemampuan Petugas Pelayanan (0,186), Kenyamanan Lingkungan (0,186), Prosedur Pelayanan (0,188), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,188), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,195), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,198), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,204), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (0,207), Kecepatan Pelayanan (0,209), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,218), Keamanan Pelayanan (0,227).

**Tabel 10 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,562
U2	Persyaratan pelayanan	2,656
U3	Kejelasan pelayanan	2,312
U4	Kedisiplinan pelayanan	2,718
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,437
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,125
U7	Kecepatan pelayanan	2,750
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,312
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,687
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,031
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,781

U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,468
U13	Kenyamanan lingkungan	2,562
U14	Keamanan pelayanan	2,687

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(2,562 \times 0,071) + (2,656 \times 0,071) + (2,312 \times 0,071) + (2,718 \times 0,071) + (2,437 \times 0,071) + (2,125 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) + (2,312 \times 0,071) + (2,687 \times 0,071) + (3,031 \times 0,071) + (2,781 \times 0,071) + (2,486 \times 0,071) + (2,562 \times 0,071) + (2,687 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,555. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 2,555 x 25 = 63,875. 2) Mutu pelayanan B. 3)

Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kemampuan Petugas Pelayanan (0,150), Kejelasan Pelayanan (0,164), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,164), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,173), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,175), Prosedur Pelayanan (0,181), Kenyamanan Lingkungan (0,181), Persyaratan Pelayanan (0,188), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (0,190), Keamanan Pelayanan (0,190), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,192), Kecepatan Pelayanan (0,195), Kepastian Biaya Pelayanan (0,197), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,215).

**Tabel 11 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,650
U2	Persyaratan pelayanan	2,750
U3	Kejelasan pelayanan	2,150
U4	Kedisiplinan pelayanan	2,250
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,100
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,400
U7	Kecepatan pelayanan	2,750

U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,650
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,600
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,800
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,700
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,450
U13	Kenyamanan lingkungan	2,400
U14	Keamanan pelayanan	3,100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(2,650 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) +$   
 $(2,150 \times 0,071) + (2,250 \times 0,071) +$   
 $(2,100 \times 0,071) + (2,400 \times 0,071) +$   
 $(2,750 \times 0,071) + (2,650 \times 0,071) +$   
 $(2,600 \times 0,071) + (2,800 \times 0,071) +$   
 $(2,700 \times 0,071) + (2,450 \times 0,071) +$   
 $(2,400 \times 0,071) + (3,100 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,532. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 2,532 x 25 = 63,300. 2) Mutu pelayanan B. 3)

Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,149), Kejelasan Pelayanan (0,152), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,159), Kemampuan Petugas Pelayanan (0,170), Kenyamanan Lingkungan (0,170), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,173), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (0,184), Prosedur Pelayanan (0,188), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,188), Kepastian Biaya Pelayanan (0,191), Persyaratan Pelayanan (0,195), Kecepatan Pelayanan (0,195), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,198), Keamanan Pelayanan (0,220).

**Tabel 12 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	1,758
U2	Persyaratan pelayanan	1,793
U3	Kejelasan pelayanan	1,655



U4	Kedisiplinan pelayanan	2,103
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,896
U6	Kemampuan petugas pelayanan	1,965
U7	Kecepatan pelayanan	2,000
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,000
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,034
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,068
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,275
U12	Kepastian jadwal pelayanan	1,827
U13	Kenyamanan lingkungan	1,440
U14	Keamanan pelayanan	1,480

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(1,758 \times 0,071) + (1,793 \times 0,071) + (1,655 \times 0,071) + (2,103 \times 0,071) + (1,896 \times 0,071) + (1,965 \times 0,071) + (2,000 \times 0,071) + (2,000 \times 0,071) + (2,034 \times 0,071) + (2,068 \times 0,071) + (2,275 \times 0,071) + (1,827 \times 0,071) + (1,440 \times 0,071) + (1,480 \times 0,071) = \text{Nilai Indeks adalah } 1,861.$$

Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 1,861 x 25 = 46,525. 2) Mutu pelayanan C. 3)

Kinerja unit Kurang Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kenyamanan Lingkungan (0,102), Keamanan Pelayanan (0,105), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kejelasan Pelayanan (0,117), Prosedur Pelayanan (0,124), Persyaratan Pelayanan (0,127), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,129), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,134), Kemampuan Petugas Pelayanan (0,139), Kecepatan Pelayanan (0,142), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,142), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,144), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,146), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,149), Kepastian Biaya Pelayanan (0,161).

**Tabel 13 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Tanjung Senang Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	3,842
U2	Persyaratan pelayanan	3,789
U3	Kejelasan pelayanan	3,421
U4	Kedisiplinan pelayanan	4,578
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,578
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,315
U7	Kecepatan pelayanan	4,263
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,473
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,473
U10	Kewajaran biaya pelayanan	4,526
U11	Kepastian biaya pelayanan	4,473
U12	Kepastian jadwal pelayanan	4,105
U13	Kenyamanan lingkungan	3,789
U14	Keamanan pelayanan	4,368

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,842 \times 0,071) + (3,789 \times 0,071) + (3,421 \times 0,071) + (4,578 \times 0,071) + (3,578 \times 0,071) + (3,315 \times 0,071) + (4,263 \times 0,071) + (3,473 \times 0,071) + (3,473 \times 0,071) + (4,526 \times 0,071) + (4,473 \times 0,071) + (4,105 \times 0,071) + (3,789 \times 0,071) + (4,368 \times 0,071) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,899.$$

Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = 3,899

x 25 = 97,475. 2) Mutu pelayanan A. 3) Kinerja unit Sangat Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kemampuan Petugas Layanan (0,235), Kejelasan Pelayanan (0,242), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,246), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,246), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,254), Persyaratan Pelayanan (0,269), Kenyamanan Lingkungan (0,269), Prosedur Pelayanan (0,272), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,291), Kecepatan Pelayanan (0,302), Keamanan Lingkungan (0,310), Kepastian Biaya

Pelayanan (0,317), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,325).

Pelayanan (0,321) Kedisiplinan Petugas

**Tabel 14 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Teluk Betung Barat Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,851
U2	Persyaratan pelayanan	2,666
U3	Kejelasan pelayanan	2,222
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,074
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,925
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,814
U7	Kecepatan pelayanan	2,592
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,740
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,259
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,814
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,592
U13	Kenyamanan lingkungan	2,703
U14	Keamanan pelayanan	2,925

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(2,851 \times 0,071) + (2,666 \times 0,071) + (2,222 \times 0,071) + (3,074 \times 0,071) + (2,925 \times 0,071) + (2,814 \times 0,071) + (2,592 \times 0,071) + (2,740 \times 0,071) + (3,000 \times 0,071) + (2,259 \times 0,071) + (2,814 \times 0,071) + (2,592 \times 0,071) + (2,703 \times 0,071) + (2,925 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,704. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar =  $2,704 \times 25 = 67,600$ . 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan Pelayanan (0,157), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,160) sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kecepatan Pelayanan (0,184), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,184), Persyaratan Pelayanan (0,189), Kenyamanan Lingkungan

(0,191), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,194), Kemampuan Petugas Layanan (0,199), Kepastian Biaya Pelayanan (0,199), Prosedur Pelayanan (0,202), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,207), Keamanan Pelayanan (0,207), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,213), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,218).

**Tabel 15 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	2,785
U2	Persyaratan pelayanan	2,785
U3	Kejelasan pelayanan	2,178
U4	Kedisiplinan pelayanan	2,964
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,392
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,750
U7	Kecepatan pelayanan	2,928
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,571
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,827
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,535
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,035
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,500
U13	Kenyamanan lingkungan	2,392
U14	Keamanan pelayanan	2,640

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(2,785 \times 0,071) + (2,785 \times 0,071) + (2,178 \times 0,071) + (2,964 \times 0,071) + (2,392 \times 0,071) + (2,750 \times 0,071) + (2,928 \times 0,071) + (2,571 \times 0,071) + (2,827 \times 0,071) + (2,535 \times 0,071) + (3,035 \times 0,071) + (2,500 \times 0,071) +$

$(2,392 \times 0,071) + (2,640 \times 0,071) =$  Nilai Indeks adalah 2,638. Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar =  $2,838 \times 25 = 65,950$ . 2) Mutu pelayanan B. 3) Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan Pelayanan (0,154),

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,169), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kepastian Jadwal Pelayanan (0,177), Kewajaran Biaya Pelayanan (0,182), Keamanan Pelayanan (0,187), Persyaratan Pelayanan (0,197), Kenyamanan Lingkungan (0,191),

Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,194), Kemampuan Petugas Layanan (0,195), Prosedur Pelayanan (0,197), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,200), Kecepatan Pelayanan (0,207), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,210), Kepastian Biaya Pelayanan (0,215).

**Tabel 16 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur pelayanan	3,043
U2	Persyaratan pelayanan	2,666
U3	Kejelasan pelayanan	2,666
U4	Kedisiplinan pelayanan	3,214
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,761
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,833
U7	Kecepatan pelayanan	3,119
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,619
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,880
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,761
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,023
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,619
U13	Kenyamanan lingkungan	2,857
U14	Keamanan pelayanan	3,119

Sumber : Hasil data diolah tahun 2012.

Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat untuk tiap-tiap unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,047 \times 0,071) + (2,666 \times 0,071) + (2,666 \times 0,071) + (3,214 \times 0,071) + (2,761 \times 0,071) + (2,833 \times 0,071) +$$

$$(3,119 \times 0,071) + (2,619 \times 0,071) + (2,880 \times 0,071) + (2,761 \times 0,071) + (3,023 \times 0,071) + (2,619 \times 0,071) + (2,857 \times 0,071) + (3,119 \times 0,071) = \text{Nilai Indeks adalah } 2,847. \text{ Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = } 2,847 \times 25 = 71,175. \text{ 2) Mutu pelayanan B. 3)}$$

Kinerja unit Baik. 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Keadilan Mendapatkan Pelayanan (0,185), Kepastian Jadwal Pelayanan (0,185), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Persyaratan Pelayanan (0,189), Kejelasan Pelayanan (0,189), Kewajaran

Biaya Pelayanan (0,196), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (0,196), Kemampuan Petugas Layanan (0,201), Kenyamanan Lingkungan (0,202), Kesopanan dan Keramahan Petugas (0,204), Kepastian Biaya Pelayanan (0,214), Prosedur Pelayanan (0,216), Keamanan Pelayanan (0,221), Kecepatan Pelayanan (0,221), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (0,228).

## 2. Standar Operasional Prosedur



## V. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Sehubungan dengan hasil analisis data dan interpretasi data yang telah dilakukan berdasarkan data yang terkumpulkan, seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut yaitu kecamatan Tanjung Senang memiliki kinerja unit dengan predikat tertinggi yaitu Sangat Baik dengan mutu pelayanan A dan nilai IKM 97,475. Sedangkan Kecamatan Sukabumi memiliki kinerja unit dengan predikat terendah yaitu Kurang Baik dengan mutu pelayanan C dan nilai IKM 46,525. Sedangkan 11 Kecamatan lainnya memiliki kinerja unit dengan predikat Baik dengan mutu pelayanan B dan nilai IKM yang bervariasi.

### Saran

Ada beberapa hal yang dapat disarankan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya pada Kecamatan Kota Bandar Lampung, yaitu :

- 1) Kecamatan Kota Bandar Lampung perlu melakukan pelatihan tentang *building trust* dan pengawasan yang lebih intensif lagi guna lebih mengutamakan kepuasan pengguna tanpa mengabaikan kesejahteraan para petugas itu sendiri,

sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi perlu dipertahankan. 2) Pedoman umum penyusunan IKM unit pelayanan pemerintah, sebaiknya dapat diterapkan setiap tahunnya dimaksudkan karena Kecamatan Kota Bandar Lampung belum pernah melakukan atau menerapkan IKM oleh karena itu sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya. 3) Sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat hendaknya memperhatikan saran dan kritik pengguna sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa ilmu pengetahuan dan informasi sehingga pengguna jasa kemungkinan besar akan percaya dan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan tersebut guna memenuhi kebutuhannya.

### DAFTAR PUSTAKA

Atmoko, Tjipto. 2009. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Universitas Padjajaran. Bandung.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Bilson Simamora, 2007, *Panduan Riset Dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT Gramedia. Jakarta.
- Istyadi Insani. 2010. *Standard Operating Procedures (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi*. Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika di Galeri Ciubuleut Hotel. Bandung. 19-21 Februari 2010.
- Subagyo, Yusuf. 2010. *Bahan Ajar Implementasi Standar Pelayanan Publik Langkah Strategis Baru*. Bandiklat Provinsi Jawa Tengah.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/PAN/72008 tentang P man Umum Reformasi Birokrasi.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Persiapan dan Pelaksanaan Pemutakhiran Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2010.
- Program Pelaksanaan Penerapan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan Tahun 2011.
- <http://www.exmedia.me/standar/standar-operasional-prosedur-universitaspadjaran-bandung.html>
- <http://www.e-ktp.com/2011/06/hello-world>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Standard\\_operating\\_procedure/123009](http://en.wikipedia.org/wiki/Standard_operating_procedure/123009)
- <http://resources.unpad.ac.id/unpadcontent/uploads/publikasidosen/STANDAR%20OPERASIONAL%20PROSEDUR.pdf>