

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Data Masyarakat/Responden

Dunia sedang dilanda wabah Virus Corona (Covid-19), tak terkecuali Indonesia. Dampak wabah Covid-19 sangat dahsyat, hingga nyaris menghentikan semua aktivitas baik pekerjaan maupun penyelenggaraan pelayanan publik.

Di tengah pandemi Covid-19, **Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Magetan** tetap melakukan survei kepuasan masyarakat, atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil angket/kuesioner survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei dan Konsultan Pelayanan Publik **LIN-PEKO** terhadap 100 responden, yang pernah menerima pelayanan **Diskominfo Kabupaten Magetan Tahun 2020**, disajikan Karakteristik Usia Responden, Jenis Kelamin Responden, Tingkat Pendidikan Responden dan Jenis Pelayanan yang Diterima Responden.

Tabel 5.1. Data Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Jenis Pekerjaan dan Jenis Layanan yang Diterima Responden

DATA RESPONDEN													
	UMUR					L/P		PENDIDIKAN					
	≤30	31-40	41-50	51-60	≥61	LK	PR	SMP	SMA	DIP	S1	S2	S3
Jml	21	32	20	0	0	40	33	0	0	5	62	6	0
%	29	44	27	0	0	55	45	0	0	6,8	85	8,2	0

	Jenis Pekerjaan						Jenis Pekerjaan Lainnya	
	PNS	TNI	POLRI	SWA S TA	WIRA SWASTA	LAIN NYA	Tenaga Kontrak	Tenaga Honorer
Jml	65	0	0	0	0	8	8	0
%	89	0	0	0	0	11	100	0

Sumber : Hasil SKM oleh LIN-PEKO, 2020.

mereka sebagai tenaga kontrak di kantor tempat responden bekerja. Artinya bahwa seluruh responden adalah bekerja di jajaran **Pemerintah Kabupaten Magetan**.

5.2. Karakteristik Unsur Pelayanan

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan di **Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2020** yaitu sebanyak 73 kuesioner, disajikan Karakteristik Unsur Pelayanan yang telah dipilih oleh responden. Unsur Pelayanan tersebut ada sembilan yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan; Unsur Biaya/Tarif Pelayanan; Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Kompetensi Pelaksana; Unsur Perilaku Pelaksana; Unsur Sarana dan Prasarana; dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 5.2. Jawaban Responden Terhadap Unsur Pelayanan dan Prosentase

Nilai	TOTAL JAWABAN RESPONDEN									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	0	1	0	1	2	1	1	0	
3	48	52	58	0	63	64	67	67	65	
4	24	21	14	73	9	7	5	5	8	
Jml	73	73	73	73	73	73	73	73	73	

Nilai	TOTAL PROSENTASE [%] JAWABAN RESPONDEN									Ket.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	0	1	0	1	3	1	1	0	
3	66	71	79	0	86	88	92	92	89	
4	33	29	19	100	12	10	7	7	11	
Jml %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Sumber : Hasil SKM oleh LIN-PEKO, 2020.

Tabel di atas menunjukkan total jawaban dari pilihan responden terhadap sembilan unsur pelayanan pada masing-masing nilai.

Unsur 1. Persyaratan Pelayanan

Pada Unsur Persyaratan Pelayanan sebagian besar responden sebesar 48 responden (52%) berpendapat bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai, bahkan 24 responden (33%) menilai sanbat sesuai namun masih ada. Bahkan ada 48% responden

Spesifikasi Jenis Pelayanan; Unsur Kompetensi Pelaksana; Unsur Perilaku Pelaksana; Unsur Sarana dan Prasarana; dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui nilai r-hitung masing-masing Unsur Pelayanan yang digunakan sebagai alat ukur lebih, lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh Unsur Pelayanan dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas pada Unsur Pelayanan

Cronbach's Alpha	Alpha Pembeding	Keterangan
0,931	0,6	Reliabel

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada Unsur Pelayanan tersebut. Unsur yang reliabel adalah unsur yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Berdasarkan Tabel 5.4., diketahui nilai *Cronbach's Alpha* (0,931) lebih besar dari Alpha pembeding (0,6), sehingga dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur dalam penelitian selanjutnya.

5.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada **Dinas Diskominfo Kabupaten Magetan 2020** dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 5.5. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan
		Nilai R	Nilai Konversi	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	82,88	Baik
U2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,29	82,19	Baik
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,18	79,45	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	100,0	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Layanan	3,11	77,74	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07	76,71	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	78,42	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,05	76,37	Kurang Baik
U9	Pengaduan, Saran & Masukan	3,11	77,74	Baik
Nilai Indeks Rata-rata IKM		3,25	81.20	Baik

Sumber : Hasil SKM oleh LIN-PEKO, 2020.

Mendasarkan nilai persepsi, interval, IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan **Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2020** disimpulkan.

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,20 \\ \text{Mutu Pelayanan} &= \text{B} \\ \text{Kinerja Unit Pelayanan} &= \text{BAIK} \end{aligned}$$

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit kerja pelayanan publik ini menunjukkan skor **81,20** bahwa mutu pelayanan **B**, maka kinerja unit pelayanan **baik** artinya menurut masyarakat pelayanan **memuaskan**.

Dari 9 (Sembilan) unsur yang diteliti, 1 [satu] unsur mendapatkan **predikat sangat baik** yakni [Unsur 4] **Biaya/Tarif Pelayanan** dengan nilai sempurna yakni **4** (nilai konversi **100**) lalu ada 7 unsur mendapat predikat Baik sedangkan 1 [satu] unsur mendapat predikat kurang baik.

Sedangkan unsur yang mendapat **nilai terendah**, yakni unsur **Sarana dan Praarana** yang hanya mendapat nilai 3,05 atau 76,37 dengan predikat **Kurang Baik**.

Dari 7 (tujuh) unsur berpredikat Baik, unsur yang tergolong berada di posisi rendah yakni unsur **Kompetensi Pelaksana**. Sehingga kondisi ini harus mendapatkan perhatian serius. Sebab unsur yang mendapatkan nilai paling rendah harus menjadi perhatian. Dalam peningkatan kualitas dan perbaikan pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang bernilai rendah dibanding unsur pelayanan lainnya, dan unsur yang bernilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Berikut disajikan peringkat kinerja unsur pelayanan **Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2020**.

Tabel 5.6. Peringkat Nilai IKM Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan
		Nilai R	Nilai Konversi	
1	U4 Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	100,0	Sangat Baik
2	U1 Persyaratan Pelayanan	3,31	82,88	Baik
3	U2 Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,29	82,19	Baik
4	U3 Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,18	79,45	Baik
5	U7 Perilaku Pelaksana	3,14	78,42	Baik
6	U5 Produk Spesifikasi Layanan	3,11	77,74	Baik
7	U9 Pengaduan, Saran & Masukan	3,11	77,74	Baik
8	U6 Kompetensi Pelaksana	3,07	76,71	Baik
9	U8 Sarana dan Prasarana	3,05	76,37	Kurang Baik
Nilai Indeks Rata-rata IKM		3,25	81.20	Baik

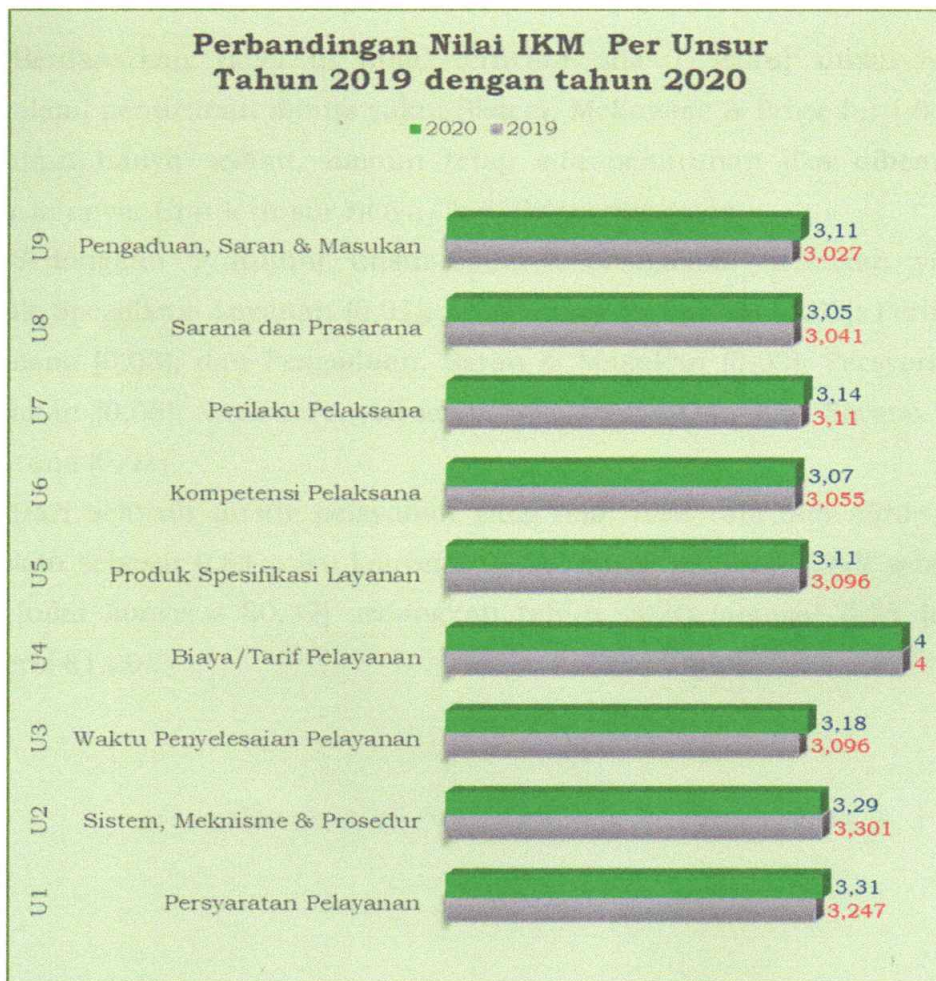
Sumber : Hasil SKM oleh LIN-PEKO, 2020.

Terhadap kondisi tersebut, maka harus dipertahankan dan jangan sampai terjadi penurunan kualitas pelayanan yang secara otomatis berpengaruh terhadap predikat yang juga mengalami penurunan.

Selanjutnya akan disajikan pemeringkatan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Pemeringkatan adalah proses menyusun urutan berdasarkan tolok ukur tertentu. Kedudukan dalam urutan itu disebut peringkat atau rank. Dalam hal ini dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai oleh responden, maka diperoleh rangk atau pemeringkat.



Gambar 5.16. Peringkat Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan



Gambar 4.18. Perbandingan Perolehan Nilai Per Unsur Tahun 2019 dengan tahun 2020



Gambar 4.19. Perbandingan Perolehan Nilai IKM Tahun 2019 dengan tahun 2020