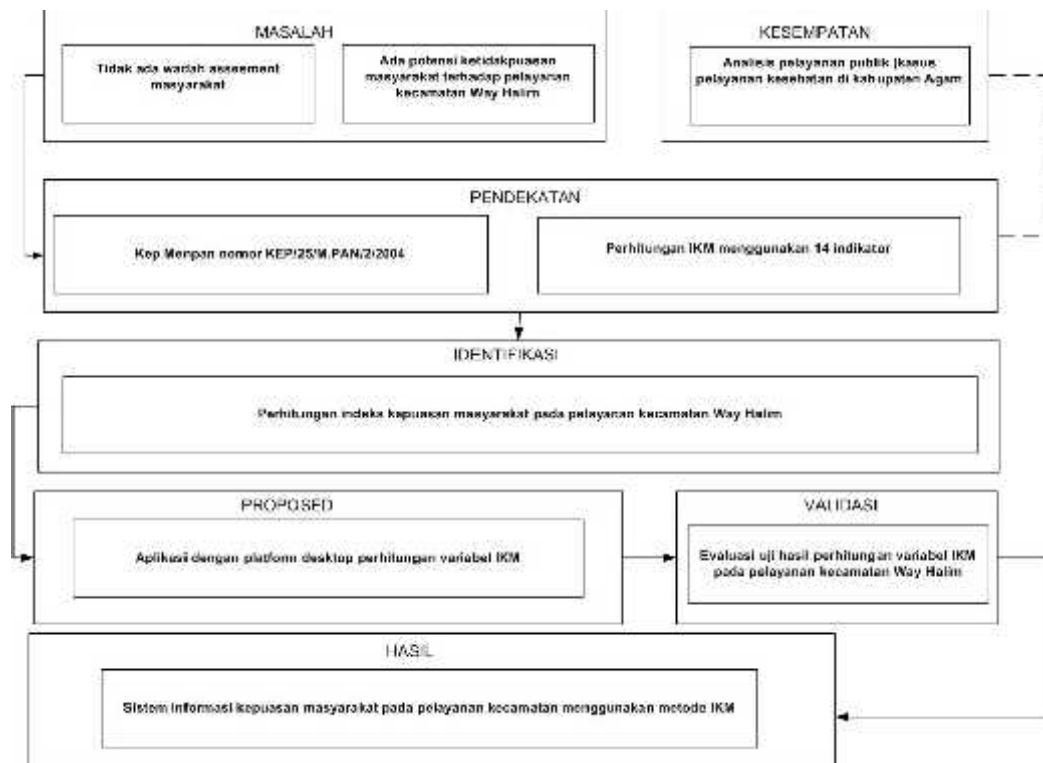


BAB III ANALISIS

3.1. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dapat dilihat dari gambar 3.1 :



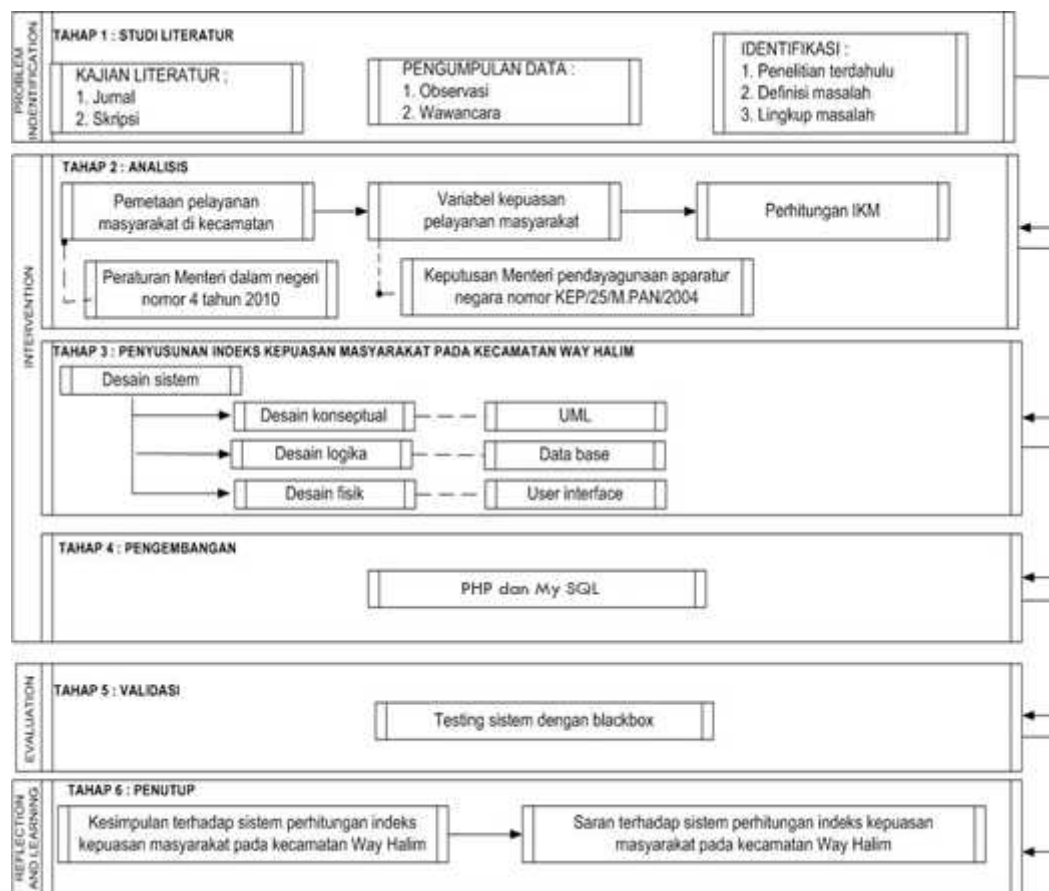
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian berawal dari masalah yang terjadi karena tidak adanya wadah bagi masyarakat untuk memberikan penilaian pada pelayanan kecamatan Way Halim dan adanya potensi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan staf kecamatan Way Halim. Kemudian dilakukan pendekatan terhadap masalah dengan menggunakan acuan berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor Kep/25/M.PAN/2004 yang berisi perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan 14 indikator sebagai dasar

pengukuran. Tahapan identifikasi menjelaskan apa yang ingin dikembangkan atau yang akan dilakukan yaitu membuat perhitungan dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Setelah diidentifikasi adalah menentukan *proposed* atau tujuannya, pada tahap ini menjelaskan apa yang ingin dibuat oleh peneliti yaitu sistem informasi dengan website perhitungan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat. Tahapan validasi adalah pengujian atau evaluasi terhadap perhitungan variabel IKM pada pelayanan kecamatan Way Halim. Setelah divalidasi maka akan menghasilkan sebuah aplikasi pengolahan data indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan Way Halim.

3.2. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah lanjutan dari kerangka penelitian, dan terbagi lagi menjadi beberapa sub menu bagian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2:



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan kajian literatur dari jurnal dan skripsi yaitu metode mempelajari kumpulan penelitian terdahulu yang dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur dan jurnal-jurnal yang ada di perpustakaan maupun lainnya yang terkait dengan data yang dibutuhkan, sehingga dapat menunjang proses penelitian.

3.2.2 Objek penelitian

Objek penelitian yang dilakukan adalah kecamatan Way Halim, sub bagian pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Alamat kecamatan Way Halim adalah jalan Griya Utama No.3 Way Halim Permai Bandar Lampung.

3.2.3 Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan bagiannya untuk memperoleh informasi. Pendekatan untuk penelitian ini menggunakan wawancara dimulai dari *top-bottom*. Wawancara dilakukan dengan Camat Way Halim, Kepala seksi pelayanan kecamatan dan masyarakat kecamatan Way Halim yaitu mengenai proses berjalannya pelayanan publik di kecamatan dan pendapat tentang pelayanan tersebut.

2. Observasi

Mengadakan pengamatan dan mempelajari sistem pelayanan yang sedang diterapkan kecamatan Way Halim untuk diteliti. Hal ini dimaksudkan agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pelayanan publik yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen baik yang berada di kecamatan Way Halim, yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.3 Analisis PIECES

1. Analisis kerja (*performance*)

Kinerja dapat diukur dari banyaknya volume pekerjaan yang dilakukan dalam satuan waktu. Waktu yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat adalah 5-10

menit perorang. Waktu yang dibutuhkan menjadi bertambah ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan akan pelayanan kecamatan.

2. Analisis informasi

Pada kecamatan Way Halim tidak adanya sistem yang menghasilkan informasi hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan, padahal informasi tersebut sangat berguna untuk menentukan nilai kualitas sebuah pelayanan.

3. Analisis ekonomi

Masyarakat yang tidak puas dan tidak dapat memberikan pengaduan karena tidak adanya sarana yang memfasilitasi, masyarakat akan menjadi enggan datang kembali ke kecamatan untuk melakukan pelayanan. Pada kecamatan Way Halim apabila terdapat sistem kepuasan pelayanan masyarakat maka masyarakat akan semakin puas pada pelayanan dan makin sering melakukan pelayanan sehingga pemasukan bagi kecamatan semakin bertambah.

4. Analisis pengendalian (*control*)

Kontrol atau pengendalian dalam sebuah sistem sangat diperlukan yaitu untuk menghindari dan mendeteksi secara kesalahan-kesalahan yang terjadi serta untuk menjamin keamanan data atau informasi. Saat ini pengendalian informasi tentang penilaian masyarakat tidak ada, dengan adanya pengendalian tersebut diharapkan data dan informasi dapat dijaga keamanannya agar tidak dapat dimanipulasi dan dirusak oleh pihak pihak yang tidak bertanggung jawab.

5. Analisis efisiensi

Selama ini pada kecamatan sarana yang mengatur dan memfasilitasi pendapat kepuasan masyarakat tidak ada, jadi jika ada masyarakat yang memberikan pengaduan dan hasil dari pengaduan yang disimpan tersebut akan sulit ditemukan apabila informasi itu ingin dicari, karena tercampur dengan data pelayanan lainnya. Untuk itu dibutuhkan sistem baru khusus yang mengatur pengaduan atau penilaian masyarakat tentang pelayanan kecamatan sehingga informasi yang diolah dan tersimpan tersebut terpisah dari data pelayanan lainnya. Proses pengambilan informasi dan pencarian informasi tentang penilaian pelayanan akan cepat diproses apabila ada sistem khusus yang mengelolanya.

6. Analisis *service*

Pelayanan dari segi informasi mempunyai sasaran bagi pihak yang membutuhkan. Jika ada sistem yang mengelola hasil kepuasan masyarakat, nilai pada pelayan kecamatan dapat diketahui dan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sehingga masyarakat menjadi semakin puas terhadap pelayanan kecamatan.

3.4 Analisis dan Pemetaan Pelayanan Kecamatan

Pada tahap ini dilakukan pemetaan pelayanan kecamatan Way Halim berdasarkan peraturan Menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan pada kecamatan. Pelayanan yang dilakukan pada Kecamatan adalah :

1. Pelayanan penyelesaian kasus tanah dan peralihan hak-hak atas tanah.
2. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil seperti pembuatan KTP dan kartu keluarga.

3. Pelayanan pengawasan terhadap penarikan pajak bumi dan bangunan.
4. Pelayanan pembuatan rekomendasi surat keterangan bersih diri.

3.5 Analisis Kebutuhan Sistem Fungsional

1. Sistem yang diusulkan harus dapat menampilkan kuesioner yang berisi 14 pertanyaan tentang indeks kepuasan masyarakat berdasarkan keputusan Menteri pemberdayaan negara nomor KEP/25/M.PAN/2004.
2. Masyarakat bisa mengisi kuesioner pada sistem dengan mudah dan nyaman.
3. Sistem harus bisa menghitung dan mengelola nilai dari indeks kepuasan masyarakat.
4. Sistem bisa menyimpan informasi data pegawai yang menjalankan sistem dan data pelayanan yang ada di kecamatan.
5. *User* bisa mengakses dan mengelola data yang berisi hasil penilaian masyarakat.
6. *User* dapat mengelola data pegawai dan data responden.
7. *User* dapat menampilkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat.
8. *User* dapat mengexport dan mencetak hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat sebagai laporan kepada Walikota Bandar Lampung.

3.6 Analisis Kebutuhan Sistem Nonfungsional

1. Operasional menggunakan spesifikasi minimal sistem operasi windows 7.
2. Keamanan sistem dilengkapi dengan *password* untuk sistem aplikasi maupun *database*-nya dan hanya bisa diakses oleh admin dan *user* saja.

3. Informasi digunakan untuk menginformasikan apabila *password* yang dimasukkan salah dan *peng-input-an* salah. Informasi juga digunakan untuk menampilkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.
4. Kinerja untuk pemrosesan nilai indeks kepuasan masyarakat kurang dari 1 menit.

3.7 Analisis Kelayakan Sistem

1. Kelayakan Teknik

Sistem yang diusulkan secara teknik sangat layak karena menggunakan aplikasi yang mudah digunakan dan nyaman bagi masyarakat yang mengisi *kuesioner* pada sistem. Ketersediaan teknologi yang ada memadai dan mudah untuk didapatkan.

2. Kelayakan Hukum

Secara hukum sistem yang diusulkan telah memenuhi aturan dan undang-undang yang berlaku dikarenakan sistem ini menggunakan perangkat lunak yang legal.

3. Kelayakan Ekonomi

Secara ekonomi sistem ini tidak akan menimbulkan kerugian karena biaya dasar tidak lebih dari manfaat dan keuntungan yang diperoleh. Berikut analisis perincian biaya pada tabel 3.1

Tabel 3.1 perincian biaya

Rincian	Tahun 0	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3
Biaya pengadaan proyek	6.250.000			
Biaya perawatan			600.000	1.000.000
Total biaya	6.250.000		600.000	1.000.000
Manfaat		4.150.000	4.150.000	4.150.000
Total manfaat		4.150.000	4.150.000	4.150.000
		4.150.000	3.550.000	3.150.000

Dari tabel 3.1 maka didapat perhitungan sebagai berikut :
Perhitungan Return On Investment (ROI)

$$ROI = \frac{\text{Total Manfaat} - \text{Total Biaya}}{\text{Total Biaya}}$$

$$ROI = \frac{12.450.000 - 7.850.000}{7.850.000}$$

$$= 0,58\% \gg \text{layak (Nilai ROI positif)}$$

3.8 Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Analisis dilakukan pada variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan kecamatan berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Negara nomor KEP/25/M.PAN/2004 hingga didapat analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

1. Data yang belum diolah

Dalam penyusunan IKM digunakan *kuesioner* sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Pengisian *kuesioner* dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan cara masuk ke dalam website Kecamatan Way Halim dan hasil perhitungan pengisian *kuesioner* disimpan kedalam *database*. Bentuk format pertanyaan yang ada dalam *kuesioner* terdapat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Contoh *Kuesioner*

Nama	
Tanggal	

1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2014

2. Rumus Perhitungan IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing variabel atau unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 variabel pelayanan yang dikaji, setiap variabel pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah variabel}} = \frac{1}{14} = 0,071 \dots \dots \dots \text{Persamaan 3.1}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi dari per variabel}}{\text{Total variabel yang terisi}} \times \text{nilai penimbang} \dots \dots \dots \text{Persamaan 3.2}$$

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

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25 \dots \dots \dots \text{Persamaan 3.3}$$

Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat diketahui dari interval nilai IKM, yang dijelaskan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Interval Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

3.9. Perhitungan IKM

Diketahui nilai rata rata unsur dari masing-masing unit pelayanan yang didapat dari hasil pengisian *kuesioner* terdapat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Contoh Perhitungan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	4
2	Persyaratan pelayanan	3
3	Kejelasan petugas pelayanan	3
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1
6	Kemampuan petugas pelayanan	3
7	Kecepatan pelayanan	2
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3
10	Kewajaran biaya pelayanan	1
11	Kepastian biaya pelayanan	1
12	Kepastian jadwal pelayanan	2
13	Kenyamanan lingkungan	3
14	Keamanan pelayanan	2

Maka untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(4 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (2 \times 0,071) + (1 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (2 \times 0,071) + (2 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (1 \times 0,071) + (1 \times 0,071) + (2 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (2 \times 0,071) = 2,272$$

Nilai indeks adalah 2,272.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar
= $2,272 \times 25 = 56,8$.
2. Mutu pelayanan C, diketahui dari tabel 3.3 perbandingan interval nilai IKM.
3. Kinerja pelayanan kurang baik.