

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EVALUASI KUALITAS BANTUAN PEMERINTAH TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN DI BALAI
BESAR PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LAMPUNG**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

LYDIA ERAWATI

NIM. 500634731

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BANTUAN PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN DI BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LAMPUNG

Lydia Erawati

tanayaku@yahoo.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung adalah salah satu UPT (Unit Pelaksana Teknis) dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya yang mendapatkan tugas untuk memberikan pelayanan bantuan pemerintah kepada masyarakat penerima bantuan yang pada akhirnya menciptakan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengevaluasi kualitas pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung kepada masyarakat penerima bantuan, (2) mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan terhadap pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung dan (3) mengevaluasi kesesuaian antara kinerja pelayanan bantuan pemerintah dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat penerima bantuan.

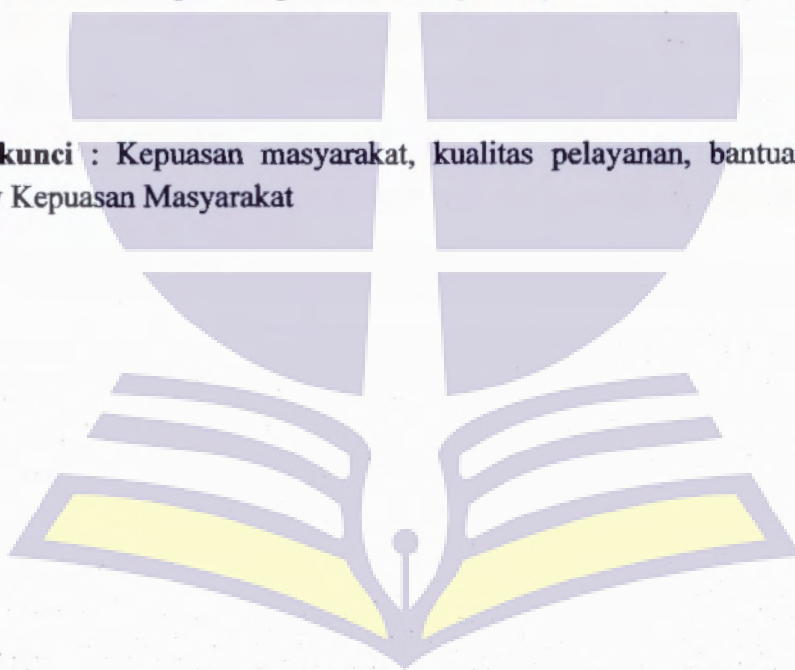
Dalam penelitian ini ada dua pokok variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X, dan variabel Y. Variabel X (kualitas layanan) terdiri atas : *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Untuk variabel Y (kepuasan masyarakat) terdiri atas : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan/ kompetensi petugas pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, perilaku petugas layanan, biaya/ tarif layanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan, pengaduan, saran dan masukan.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa (1) berdasarkan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kinerja pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung sebesar 81,51 dalam kategori "BAIK", (2) berdasarkan perhitungan kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 0,303 yang artinya semua parameter sudah memenuhi harapan masyarakat penerima bantuan walaupun masih belum sempurna, dan (3) berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan nilai kesesuaian

35,023 yang artinya pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan BBPBL Lampung belum memuaskan sehingga masyarakat penerima bantuan kurang puas.

Rekomendasi untuk BBPBL Lampung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah (1) menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pelayanan bantuan pemerintah, (2) melakukan sosialisasi mengenai SOP, persyaratan administrasi dan teknis tentang layanan bantuan pemerintah kepada *stakeholder* atau calon penerima bantuan pemerintah, (3) membuat brosur tentang layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung, sehingga informasi tentang bantuan pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat, (4) meningkatkan kualitas dan kompetensi petugas pelayanan termasuk pemberian *reward* dan *punishment*. *Reward* yang diberikan kepada petugas pelayanan terbaik adalah piagam penghargaan yang diberikan pada setiap tanggal 17 Agustus bersamaan dengan upacara bendera hari Kemerdekaan Republik Indonesia. *Punishment* yang diberikan pada petugas layanan adalah sesuai dengan PP No. 53 tahun 2010, dan (5) meningkatkan sistem layanan bantuan pemerintah dan mengembangkan sistem layanan yaitu melalui layanan satu pintu.

Kata kunci : Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, bantuan pemerintah, Survey Kepuasan Masyarakat



ABSTRACT

GOVERNMENT ASSISTANCE QUALITY EVALUATION
TOWARD SATISFACTION COMMUNITY SATISFACTION
IN MAIN CENTER FOR MARICULTURE DEVELOPMENT
MINISTRY OF THE MARINE AND FISHERIES BANDAR LAMPUNG

Lydia Erawati

tanayaku@yahoo.com

Program Pasca Sarjana

Universitas Terbuka

Main Center For Mariculture Development Ministry Of The Marine And Fisheries Bandar Lampung (BBPBL) is one of the Technical Implementation Unit (UPT) of the Directorate General of Aquaculture that has the task of providing government assistance services to the recipient communities which ultimately creates community satisfaction and increases public trust in the government.

The formulation of the problem in this study is how much influence the quality of government assistance services conducted by BBPBL Lampung on the satisfaction of the recipient community. This study aims to (1) evaluate the quality of government assistance services provided by BBPBL Lampung to beneficiary communities, (2) find out and evaluate the level of satisfaction of beneficiary recipients of government assistance services provided by BBPBL Lampung and (3) evaluate the suitability between performance government assistance services with the expectation or level of interest of the recipient community.

In this study there are two main variables that will be examined, namely the variable X, and the variable Y. Variable X (service quality) consists of: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. For variable Y (community satisfaction) consists of: service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service officers, responsibilities of service officers, ability / competency of service officers, speed of service time, fairness of service, behavior of service officers, costs / rates services, certainty of service schedules, environmental comfort, environmental safety, service products, complaints, suggestions and input.

The results of the study and discussion showed that (1) based on the calculation of the Community Satisfaction Survey (SKM), the performance of government assistance services conducted by BBPBL Lampung was 81.51 in the "GOOD" category, (2) based on calculating the gap between expectations and reality of 0.303 which it means that all parameters have met the expectations of the recipient community even though it is still not perfect, and (3) based on the calculation of the Importance Performance Analysis (IPA) with a suitability value

of 35,023 which means that government assistance services carried out by BBPBL Lampung have not been satisfactory so that the recipient community is less satisfied

Recommendations for BBPBL Lampung in order to improve the quality of services to the community are (1) preparing SOP (Standard Operating Procedures) for government assistance services, (2) socializing about SOP, administrative and technical requirements regarding government assistance services to stakeholders or potential recipients of government assistance , (3) making brochures on government assistance services carried out by BBPBL Lampung, so information about government assistance can be known by the community, (4) improving the quality and competency of service officers including the provision of rewards and punishment. Reward given to the best service officers is an award plaque that is given every August 17 in conjunction with the Republic of Indonesia's Independence Day flag ceremony. Punishment given to service personnel is in accordance with PP No. 53 of 2010, and (5) improving the government assistance service system and developing a service system through one door service.

Keywords: Community satisfaction, service quality, government assistance, Community Satisfaction Survey



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **EVALUASI KUALITAS BANTUAN PEMERINTAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN DI BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LAMPUNG** Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia Menerima sanksi akademik

Bandar Lampung, Juli 2019

Yang menyatakan

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
37564AFF928116879

6000
ENAM RIBU RUPIAH



Lydia Erawati
NIM 500634731



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Evaluasi Kualitas Bantuan Pemerintah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Di Balai
Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung

Penyusun TAPM : Lydia Erawati

NIM : 500634731

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2019

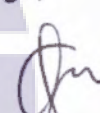
Menyetujui :

Pembimbing II,



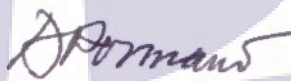
Dr. Nur Hidayah, SE, MM

Pembimbing I,



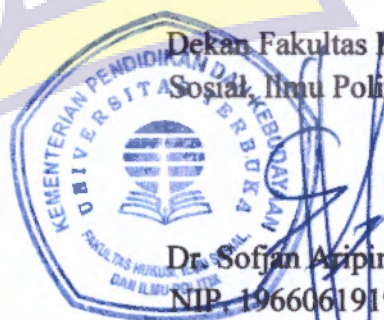
Dr. Andy Cory Whardani, M.Si

Penguji Ahli :



Djaka Permana, M.Si, P.hD

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial
Dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 1986031003Dekan Fakultas Hukum, Ilmu
Sosial, Ilmu PolitikDr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Lydia Erawati
NIM : 500634731
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Evaluasi Kualitas Bantuan Pemerintah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Di Balai
Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung
Hari/Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2019

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2019
Waktu : 11.30 WIB

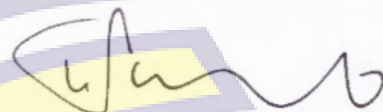
Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

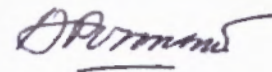
Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed



Penguji Ahli

Nama : Djaka Permana, M.Si, P.hD



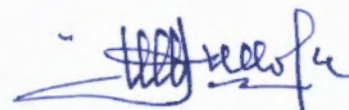
Pembimbing I

Nama : Dr. Andy Cory Whardani, M.Si



Pembimbing II

Nama : Dr. Nur Hidayah, SE, MM



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan TAPM dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka.

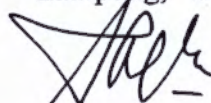
Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan TAPM ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofjan Arifin, M.Si selaku dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, Ilmu Politik Universitas Terbuka yang telah memberikan izin dalam penulisan TAPM ini.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politik Universitas Terbuka yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan akademik.
3. Ibu Dra. Suhaila, M.Pd selaku PJ Program Pasca Sarjana UPBJJ Bandar Lampung yang selalu mengingatkan dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
4. Dr. Andy Cory Whardani, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penulisan TAPM ini.
5. Ibu Dr. Nur Hidayah, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan TAPM ini.

6. Bapak Sunaryat, SP, MM selaku plt. Kepala BBPBL Lampung yang selalu memberikan suport dan ijin melaksanakan ijin belajar dalam rangka meningkatkan kompetensi penulis.
7. Bapak Yulianto, ST selaku Kabid Produksi dan Pengujian BBPBL Lampung yang memberikan ijin melaksanakan ijin belajar.
8. Seluruh Dosen Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Tiya Widi Aditya, S.Pi suami tercinta yang telah memberikan cinta dan suportnya selama menempuh pendidikan sampai selesai.
10. Anak-anak tersayang M. Indrastata Widyatmaka dan Nayaka Adiwidya Putra yang selalu menjadi motivator untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan ini.
11. Seluruh teman, sahabat dan saudara yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang menjadi teman suka dan duka.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Lampung, September 2019



Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

RIWAYAT HIDUP

Nama : Lydia Erawati
 NIM : 500634731
 Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 03 Maret 1974
 Registrasi Pertama : 2017.1

Riwayat Pendidikan : SDN VIII Sumber Pucung 1986
 SMPN 2 Kapanjen 1989
 SMAN Kapanjen 1992
 S1 Universitas Dr. Soetomo 1998

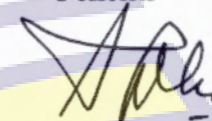
Riwayat Pekerjaan : PNS 2000
 Staf BBPBL Lampung 2000-2010
 Kepala Seksi Sarana Laboratorium 2010-2014
 Kepala Seksi Produksi dan Pengujian 2014-sekarang

Alamat : Komplek BBPBL, Desa Hanura
 Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten
 Pesawaran – Lampung 35451

Telepon : 081369037000

Bandar Lampung, September 2019

Peneliti



Lydia Erawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN TAPM	vi
PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Pikir.....	47
D. Operasionalisasi Variabel	49
E. Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Desain Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel.....	52
C. Instrumen Penelitian	53
D. Prosedur Pengumpulan Data	54
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Analisa data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Objek Penelitian	64
B. Hasil.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	140
A. KESIMPULAN	140
B. SARAN.....	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN.....	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Produksi Benih Ikan Laut	7
Tabel 1.2. Produksi Bibit Rumput Laut Kultur Jaringan	8
Tabel 1.3. Produksi Pakan Mandiri	8
Tabel 1.4. Jumlah pokdakan penerima bantuan pemerintah dari BBPBL Lampung	9
Tabel 2.1. Peneliitian terdahulu.....	45
Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan.....	58
Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan Umur.....	72
Tabel 4.3. Uji Validitas Instrumen Untuk Dimensi <i>Servqual</i>	73
Tabel 4.4. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi <i>Reliability</i>	77
Tabel 4.5. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 4.6. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i>	82
Tabel 4.7. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i>	84
Tabel 4.8. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi <i>Tangibles</i>	87
Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan Komponen Prosedur Layanan	90
Tabel 4.10. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Persyaratan Layanan	92
Tabel 4.11. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kejelasan Pelayanan	94
Tabel 4.12. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kedisiplinan Petugas Pelayanan	95

Tabel 4.13. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Tanggung jawab Petugas Pelayanan	97
Tabel 4.14. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan ..	99
Tabel 4.15. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kecepatan Waktu Layanan	101
Tabel 4.16. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keadilan Mendapatkan Layanan	102
Tabel 4.17. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Perilaku Petugas Layanan	104
Tabel 4.18. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Biaya/Tarif Layanan	106
Tabel 4.19. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kepastian Jadwal Layanan	107
Tabel 4.20. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kenyamanan Lingkungan	108
Tabel 4.21. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keamanan Lingkungan	110
Tabel 4.22. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Produk Layanan	111
Tabel 4.23. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Pengaduan, Saran dan Masukan	112
Tabel 4.24. <i>Gap</i> antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan	114
Tabel 4.25. <i>Gap</i> antara harapan dan kenyataan kepuasan pelanggan	115
Tabel 4.26. Nilai Unsur Pelayanan Dimensi <i>Servqual</i>	116
Tabel 4.27. Nilai Unsur Pelayanan Untuk Kepuasan Masyarakat	118
Tabel 4.28. Data hitung uji z Untuk Dimensi <i>Servqual</i>	120
Tabel 4.29. Data hitung uji z Untuk Kepuasan Masyarakat	121
Tabel 4.30. Skor Kinerja dan Harapan Untuk Dimensi <i>Servqual</i>	123

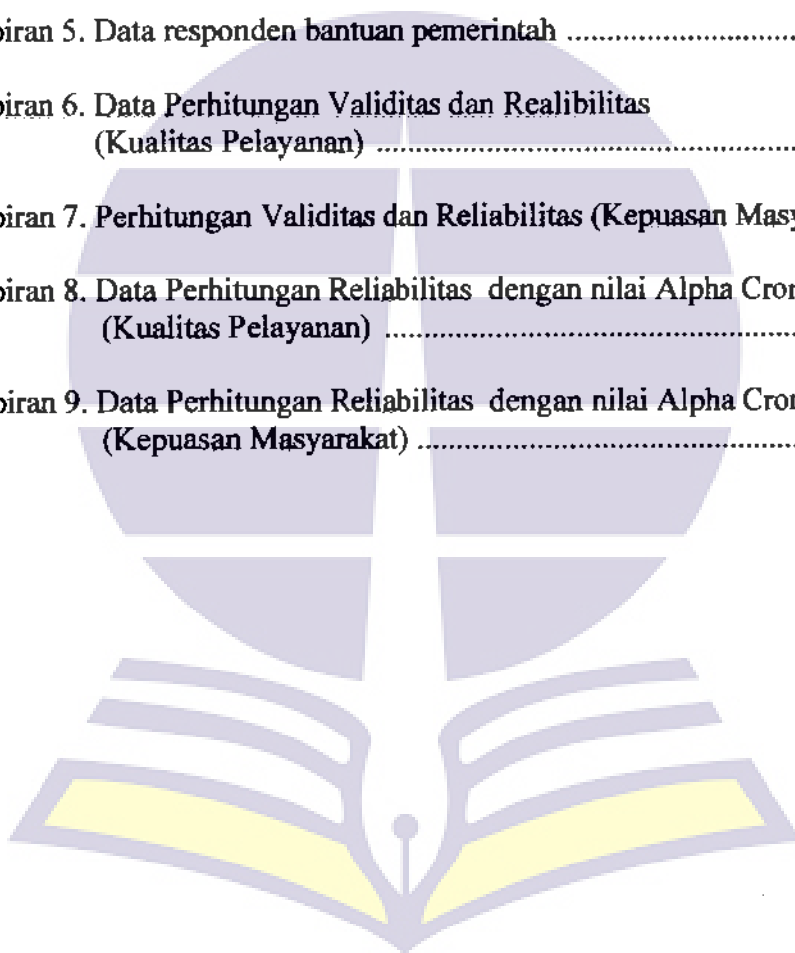
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 2.2. <i>Gap Model of Service Quality</i>	33
Gambar 2.3. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan	37
Gambar 2.4. Kerangka alur berpikir.....	48
Gambar 3.1. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan	62
Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi BBPBL Lampung.....	70
Gambar 4.2. Grafik SDM BBPBL Lampung Berdasarkan Jabatan	71
Gambar 4.3. Grafik SDM BBPBL Lampung Berdasarkan Golongan	71
Gambar 4.4. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Untuk Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	124
Gambar 4.5. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Untuk Kepuasan Masyarakat Berdasarkan KepmenPAN 14 tahun 2017.....	127
Gambar 4.6. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Untuk Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.....	131



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Variabel Operasional Penelitian	153
Lampiran 2. Uji Validitas Instrumen Untuk Kepuasan Masyarakat	156
Lampiran 3. Skor Kinerja dan Harapan Untuk Kepuasan Masyarakat	158
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	160
Lampiran 5. Data responden bantuan pemerintah	166
Lampiran 6. Data Perhitungan Validitas dan Realibilitas (Kualitas Pelayanan)	169
Lampiran 7. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas (Kepuasan Masyarakat)	170
Lampiran 8. Data Perhitungan Reliabilitas dengan nilai Alpha Cronbach's (Kualitas Pelayanan)	172
Lampiran 9. Data Perhitungan Reliabilitas dengan nilai Alpha Cronbach's (Kepuasan Masyarakat)	173



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Subsektor perikanan budidaya mempunyai peluang dalam memberikan kontribusi pada Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, menurut data BPS pada tahun 2015 sub sektor perikanan budidaya memberikan kontribusi sebesar 1,41 persen terhadap PDB Indonesia dengan laju pertumbuhan 15,79 (Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2018a). Selain merupakan penyedia protein hewani yang cukup besar bagi pemenuhan gizi masyarakat, perolehan devisa dari sektor ini juga cukup tinggi. Indonesia adalah negara yang kaya akan potensi perikanan dan perikanan laut, namun masyarakatnya lebih suka mengonsumsi daging ayam maupun daging sapi, karena ada anggapan di masyarakat apabila makan daging ikan akan menyebabkan penyakit gatal – gatal. Ikan adalah salah satu sumber protein hewani yang mempunyai kandungan gizi tinggi, diantaranya omega 3, protein, vitamin (vitamin A, vitamin D, vitamin B6, dan vitamin B12), mineral (zat besi, yodium, selenium, seng, fluor) dan asam lemak tak jenuh (Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, 2013)

Indonesia yang mempunyai sumber daya kelautan dan perikanan yang sangat besar, menurut BPS pada periode Januari-November 2016-2017 nilai ekspor produk perikanan naik 8,12% dari USD 3,78 miliar pada 2016 menjadi USD 4,09 miliar pada 2017 (Indonesia baik.id, 2018). Potensi ini dapat dimanfaatkan untuk mendukung ketahanan pangan. Salah satu program yang dicanangkan untuk mendukung ketahanan pangan adalah peningkatan konsumsi masyarakat terhadap ikan. Diharapkan dengan semakin meningkatnya permintaan

ikan, nantinya dapat meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat khususnya pembudidaya ikan. Pemerintah melalui Kementerian Kelautan dan Perikanan saat ini juga berupaya meningkatkan konsumsi ikan per kapita yaitu pada 2018 sebesar 46 kg menjadi 50 kg per kapita pada tahun 2019 (Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2018b).

Potensi perikanan di Indonesia sangat besar, meliputi perikanan tangkap dan perikanan budidaya. Potensi perikanan Indonesia, yaitu perairan laut dan perairan tawar diperkirakan mencapai 65 juta ton/tahun dengan nilai mencapai 82.064 juta dolar AS. Bahkan sumber daya laut merupakan salah satu *prime mover* perikanan Indonesia (Ghufran, M, 2008:1) Potensi perikanan budidaya yang dapat dikembangkan secara optimal adalah perairan air tawar (sungai, danau, kolam), perairan payau yaitu tambak dan perikanan laut. Potensi perikanan laut yang bisa dikembangkan adalah budidaya ikan di *hatchery* dan pembesaran ikan di Karamba Jaring Apung (KJA). Usaha budidaya menjadi andalan produksi perikanan, karena perikanan tangkap dibatasi oleh aturan dan penangkapan juga harus memperhatikan kelestarian lingkungan.

Dalam upaya peningkatan potensi perikanan, maka Kementerian Kelautan dan Perikanan fokus mendorong kegiatan prioritas dan menyentuh langsung masyarakat pembudidaya. Program prioritas tahun 2018 di berbagai daerah, diantaranya adalah bantuan benih ikan sebanyak 200 juta ekor, revitalisasi KJA sebanyak 300 unit, dukungan sarana usaha budidaya sebanyak 750 paket, pengembangan sentra kelautan dan perikanan terpadu di 3 lokasi, pengembangan budidaya sistem bioflok sebanyak 300 unit usaha, pengembangan mina padi seluas

500 hektar dan pengembangan pakan mandiri sebanyak 250 paket (Humas DJPB, 2017)

Dalam upaya peningkatan produksi perikanan nasional, maka Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya berupaya mensukseskan program tersebut dengan mencanangkan program peningkatan produksi dan kualitas benih ikan, terutama kegiatan bantuan benih bermutu kepada masyarakat. Penyediaan benih dengan jumlah yang mencukupi dan berkualitas dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, dan salah satunya adalah Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung.

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis ikut serta dalam mensukseskan program prioritas tersebut, dengan menjalankan kegiatan bantuan ke masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan adalah bantuan benih, bantuan calon induk, bantuan bibit rumput laut kultur jaringan dan bantuan pakan mandiri.

Menurut Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam (Ambari, M, 2017) usaha meningkatkan produksi dan kualitas benih, diperlukan strategi dan perencanaan yang tepat. Penguatan faktor penentu keberhasilan dalam produksi benih adalah “ketersediaan induk dan benih unggul, penerapan *biosecurity* yang ketat, Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB), monitoring residu dan kesehatan ikan serta jaminan mutu kualitas air dan lingkungan”

Usaha yang dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dalam rangka meningkatkan jumlah produksi dan kualitas produk (benih, calon

induk/induk, bibit rumput laut kultur jaringan dan pakan ikan mandiri) adalah peningkatan pengelolaan proses produksi termasuk didalamnya adalah pengelolaan sarana prasarana serta peralatan pendukung lainnya.

Peraturan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 79/PER-DJPB/2017, menyatakan bahwa “sarana dan prasarana sebagai salah satu komponen penunjang proses produksi” (DJPB, 2017). Dalam upaya mensukseskan program kegiatan produksi benih bermutu maka “Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, Kementerian Kelautan dan Perikanan mendorong agar sarana dan prasarana produksi budidaya yang dimiliki pembudidaya disertifikasi sesuai standarisasi nasional Indonesia (SNI), dalam rangka menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)” (Rahmawati, L, 2015)

Direktur Jenderal Perikanan Budidaya menekankan, perikanan budidaya juga harus memperhatikan keberlangsungan usaha, seperti untuk sarana produksi perlu ada rehabilitasi, perawatan dan pemeliharaan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di suatu kawasan budidaya ikan merupakan salah satu prasyarat pokok untuk menjamin kegiatan produksi ikan yang optimal dan berkelanjutan.

Dalam upaya pemenuhan target produksi produk (benih, calon induk/induk, bibit rumput laut kultur jaringan dan pakan ikan mandiri) sangat diperlukan sarana prasarana yang presentatif, kondusif, kondisi bagus dan siap operasional. Sarana prasarana dalam kegiatan produksi produk (benih, calon induk/induk, bibit rumput laut kultur jaringan dan pakan ikan mandiri) adalah semua jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pelaksanaan kegiatan budidaya dan menunjang kelancaran proses produksi produk (benih, calon

induk/induk, bibit rumput laut kultur jaringan dan pakan ikan mandiri), sehingga sarana prasarana ini harus dapat dioperasikan secara optimal.

Optimalisasi penggunaan sarana prasarana produksi adalah dengan sistem pengelolaan yang baik, terstruktur dan terarah. Pengelolaan sarana prasarana ditujukan agar sarana prasarana produksi dapat difungsikan dengan baik dan membantu kelancaran proses produksi benih ikan bermutu. Proses pengelolaan sarana prasarana budidaya terdiri dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, inventaris, pemeliharaan, penghapusan dan pengawasan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung ditujukan untuk masyarakat pembudidaya adalah pelayanan bantuan pemerintah. Masyarakat pembudidaya penerima bantuan pemerintah adalah kelompok pembudidaya (Pokdakan) yang bergerak dalam usaha budidaya ikan, kelompok masyarakat hukum adat, lembaga swadaya masyarakat, lembaga pendidikan dan lembaga keagamaan (KKP, 2018).

Kelompok pembudidaya ikan (Pokdakan) adalah kumpulan pembudidaya ikan yang terbentuk atas dasar kepentingan bersama untuk bekerja sama memanfaatkan sumberdaya, mengembangkan usaha, dan melakukan usaha pembudidayaan ikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota (KKP, 2017). Menurut Aswin (2018) Pokdakan adalah kelompok kecil (20 orang) yang mempunyai minat dan kepentingan bekerja sama, belajar teknologi, manajemen usaha bidang perikanan. Kelompok terbentuk atas keinginan dan pemufakatan, memiliki peraturan meskipun tidak tertulis, hubungan antar anggota luwes, wajar, saling solidaritas dan mempercayai.

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pelayanan yang mendahulukan, mempermudah, mempersingkat dan memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh BBPBL Lampung sebagai instansi pemerintah dalam sektor pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan bantuan pemerintah. Sejalan dengan tuntutan Reformasi dan Birokrasi meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, serta tuntutan agar instansi pemerintah mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) atau Wilayah Bebas Melayani (WBM) maka BBPBL Lampung sebagai institusi publik berkewajiban memberikan pelayanan terbaiknya sesuai standar kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Praditya (2015) adalah sebagai berikut :

“Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional, serta bersih dari praktek KKN”

Propinsi Lampung mempunyai potensi kelautan dan perikanan yang sangat menjanjikan. Komoditas potensial yang dikembangkan secara budidaya adalah Udang, Bandeng, Kakap dan Kerapu. Hasil dari Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Propinsi Lampung Triwulan II 2015 yang dirilis oleh Perwakilan Bank Indonesia Propinsi Lampung, bahwa pada 2013 volume ekspor komoditas kelautan dan perikanan di Provinsi Lampung mengalami pertumbuhan sebesar 19,18 persen dari sebelumnya yang mengalami kontraksi sebesar -18,10 persen (Supriyadi, E, 2015).

Melihat potensi kelautan dan perikanan yang luar biasa, potensi yang telah dimanfaatkan baru 120.366,58 ton per tahun berarti masih ada 259.233 ton atau

sekitar 68,22% yang belum dimanfaatkan. Potensi lahan untuk kegiatan budidaya perikanan laut ini mencapai lebih dari 10.600 ha. Saat ini, dari potensi lahan yang ada itu, seluas 681 ha dimanfaatkan untuk budidaya ikan Kerapu, Mutiara 3.999 ha, Rumput Laut 1.325 ha dan Kerang-Kerangan 4.596 ha (Supriyadi, E, 2015).

Guna mendukung pemanfaatan potensi kelautan dan perikanan di Propinsi Lampung, maka pada tahun awal 1982 Departemen Pertanian mendirikan Balai Budidaya Laut (BBL) Lampung, dengan berkembangnya program pembangunan maka pada tanggal 3 Pebruari 2014 berubah menjadi Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung yang berada dibawah Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung mempunyai wilayah kerja diseluruh wilayah Indonesia yang membawahi bidang perikanan budidaya laut dan merupakan koordinator dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) lainnya yang bergerak dibidang yang sama atau budidaya laut yaitu Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Batam dan Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon. Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat hasil produksi benih ikan laut yang dihasilkan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung.

Tabel 1.1 Hasil Produksi Benih Ikan Laut

No.	Komoditas	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017	
		Target (ekor)	Realisasi (ekor)	Target (ekor)	Realisasi (ekor)	Target (ekor)	Realisasi (ekor)
1.	Kerapu Bebek	200.000	35.156	44.000	41.280	44.000	250
2.	Kerapu Macan	75.000	36.750	43.000	32.104	43.000	9.900
3.	Bawal Bintang	160.000	210.355	130.000	35.050	130.000	156.013
4.	Kakap Putih	525.000	74.980	500.000	1.087.250	500.000	438.945
5.	Kakap Merah	50.000	11.000	20.000	5.368	20.000	14.700
6.	Ikan Hias	40.000	4.286	33.000	11.199	33.000	13.745
7.	Cobia	50.000	9.500	30.000	15.965	30.000	-
	Jumlah	1.060.000	377.741	800.000	1.228.216	800.000	679.413

Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung 2015, 2016 dan 2017

Berdasarkan data tersebut diatas dapat dikatakan bahwa produksi benih bermutu yang merupakan salah satu indikator kinerja utama dari BBPBL Lampung bahwa tahun 2015 dan 2017 tidak mencapai target. Salah satu penyebab tidak tercapainya target produksi benih dikarenakan terbatasnya jumlah sarana dan prasarana.

Pada tabel 1.2. dipaparkan hasil produksi bibit rumput laut kultur jaringan yang dihasilkan oleh BBPBL Lampung serta mengalami peningkatan setiap tahun. Produksi bibit rumput laut kultur jaringan ini juga didistribusikan ke seluruh wilayah Indonesia, yaitu diwilayah sentra produksi rumput laut. Pada tahun 2017 realisasi lebih rendah daripada tahun 2018 dikarenakan bertambahnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) selain BBPBL Lampung yang menyediakan bibit rumput laut kultur jaringan, yaitu BPBL Takalar, BPBAP Situbondo dan BBPBAP Jepara.

Tabel 1.2. Produksi Bibit Rumput Laut Kultur Jaringan

2015		2016		2017	
Target (kg)	Realisasi (kg)	Target (kg)	Realisasi (kg)	Target (kg)	Realisasi (kg)
3.000	5.371	20.000	33.017	25.000	25.587

Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung 2015, 2016 dan 2017

Bantuan pemerintah yang dilaksanakan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung salah satunya adalah pakan mandiri yang diserahkan kepada kelompok pembudidaya. Pada tabel 1.3. dapat dilihat produksi pakan mandiri yang dihasilkan oleh BBPBL Lampung.

Tabel 1.3. Produksi Pakan Mandiri

2017		2018	
Target (kg)	Realisasi (kg)	Target (kg)	Realisasi (kg)
12.000	12.957,5	30.000	32.196,8

Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung 2017 dan 2018

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mempunyai program prioritas yaitu pelayanan bantuan pemerintah kepada masyarakat. Program bantuan pemerintah kepada masyarakat difokuskan pada kelompok pembudidaya ikan atau pokdakan.

Dalam tabel 1.4. menggambarkan jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan bantuan pemerintah dari BBPBL Lampung. Kenaikan jumlah masyarakat yang menerima pelayanan dari BBPBL Lampung mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah masyarakat penerima layanan ini merupakan salah satu indikator bila kualitas pelayanan BBPBL Lampung mengalami kemajuan.

Tabel 1.4. Jumlah pokdakan penerima bantuan pemerintah dari BBPBL Lampung

No.	Jenis Bantuan Produk	2015 (kelompok)	2016 (kelompok)	2017 (kelompok)
1.	Benih Ikan Laut	5		31
2.	Calon induk	-	-	1
3.	Rumput Laut	2	9	28
4.	Pakan Mandiri	-	-	13
	Jumlah	7	9	73

Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung 2015, 2016 dan 2017

Namun menurut hasil wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa Pokdakan di BBPBL Lampung menunjukkan hal berbeda. Pokdakan mengatakan bahwa untuk mendapatkan benih ikan di BBPBL Lampung tidak semudah yang dibayangkan, hal ini dibuktikan dengan adanya daftar tunggu yang panjang dikarenakan keterbatasan jumlah dan jenis benih ikan, sehingga pokdakan perlu waktu untuk menunggu benih yang diinginkan.

Dengan melihat data statistik menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung, hal ini dilihat dari jumlah masyarakat penerima layanan yang meningkat. Masyarakat

sangat antusias terhadap adanya program bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung walaupun masih ada ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung misalnya pada tahun 2018, BBPBL Lampung tidak dapat memenuhi permintaan Pokdakan dari Kepulauan Seribu – DKI Jakarta dikarenakan jumlah ikan yang dibantukan tidak sesuai dengan jumlah ikan dijanjikan. Dari salah satu contoh tersebut maka dapat dikatakan masih terdapat masalah pada pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini mengambil judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Pemerintah terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung”**

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka kami sebagai peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

- 1) Terbatasnya jumlah dan jenis komoditi atau benih ikan.
- 2) Tidak tercapainya target bantuan pemerintah.
- 3) Pemerintah hanya fokus pada pencapaian target program prioritas yaitu bantuan pemerintah, tanpa melihat outcome dan kepuasan masyarakat penerima bantuan.
- 4) Waktu pelayanan bantuan pemerintah tidak dapat dipastikan.
- 5) Semakin tingginya minat pokdakan untuk menerima layanan bantuan benih.

Memperhatikan dari identifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh kualitas layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk dari identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Mengevaluasi kualitas pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung kepada masyarakat penerima bantuan.
- 2) Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan terhadap pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung.
- 3) Mengevaluasi kesesuaian antara kinerja pelayanan bantuan pemerintah dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat penerima bantuan.

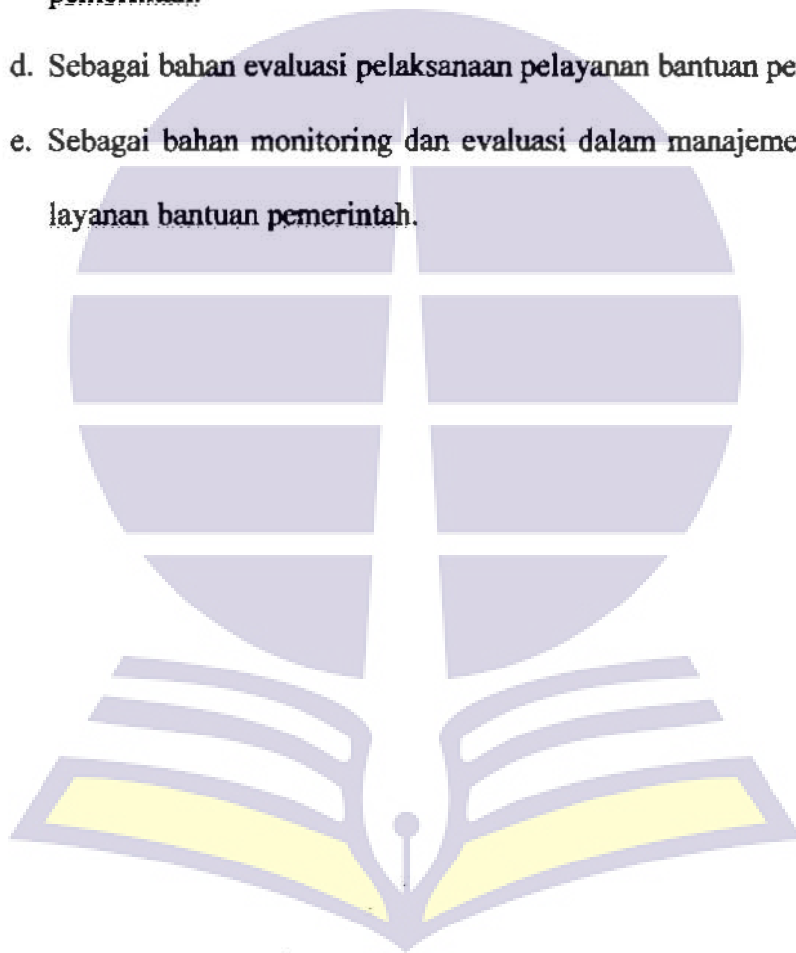
D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut :

- 1) **Manfaat Teoritis**
 - a. Memberikan kontribusi pengembangan ilmu administrasi publik terkait tentang pelayanan publik di lingkup BBPBL Lampung, dalam hal ini adalah pelayanan bantuan pemerintah dalam rangka pencapaian target kinerja.
 - b. Sebagai bahan kajian pustaka untuk penelitian lebih lanjut.

2) Manfaat Praktis

- a. Sebagai acuan bagi BBPBL Lampung dalam rangka pengelolaan layanan bantuan pemerintah.
- b. Sebagai acuan dalam memperbaiki kinerja pelayanan BBPBL Lampung.
- c. Sebagai pedoman dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan bantuan pemerintah.
- d. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan bantuan pemerintah.
- e. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam manajemen pengelolaan layanan bantuan pemerintah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu ilmu multi disipliner karena melibatkan banyak disiplin ilmu seperti ilmu politik, sosial, ekonomi, dan psikologi. Kebijakan publik merupakan salah satu output atau hasil dari proses penyelenggaraan pemerintahan, disamping pelayanan pemerintahan publik, barang publik, dan regulasi.

Kebijakan Publik merupakan suatu aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan suatu keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan ada dan berkembang di masyarakat. Kebijakan publik juga merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan tindakan tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, dan garis pedoman dalam usaha mencapai sasaran.

Kebijakan adalah sebuah instrumen pemerintah, yaitu government yang meliputi aparatur negara dan governance yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atas tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik, yakni masyarakat.

Kebijakan publik menurut Easton dalam Taufiqurokhman (2014:3) adalah “sebagai *authoritative al-location of values for the whole society* atau pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat”. Sedangkan kebijakan publik menurut Thomas R. Dye (1981) dalam Zaini, AWS (2012) adalah “suatu upaya untuk mengetahui apa sesungguhnya yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa mereka melakukannya dan apa yang menyebabkan mereka melakukannya secara berbeda-beda”.

Menurut pendapat Carl Friedrich, kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan- hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Leo Agustino, 2006 : 7).

W. I. Jenkins, merumuskan kebijakan publik sebagai berikut :

“Keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas - batas kewenangan kekuasaan dari pada aktor tersebut” (Solichin Abdul Wahab, 2012 : 15)

Implementasi kebijakan publik menurut Riant Nugroho (2009 : 494-495) sebagai “cara agar suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang”. Kebijakan publik dapat diimplementasikan secara langsung melalui program atau formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Winarno, B (2007 : 15), istilah kebijakan (*policy term*) mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia” , “kebijakan ekonomi Jepang” dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih

khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokartisasi dan deregulasi.

Unsur - unsur yang terkandung dalam kebijakan publik menurut Kadji, Y (2015:10) adalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan selalu mempunyai tujuan tertentu.
- b. Kebijakan berisi tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
- c. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah.
- d. Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai sesuatu dalam memecahkan masalah publik tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
- e. Kebijakan publik (positif) berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif).

2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain, karena pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap publik.

Pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat adalah memuaskan keinginan masyarakat sebagai stakeholder. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Definisi Pelayanan Publik adalah :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.(UU RI No 25, pasal 1, 2009)”

Menurut Davit Mc Kevitt (1998) dalam Purwanto, E.A; Tyastianti, D; Taufiq, A; dan Novianto, D (2017) pelayanan publik menjadi tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah bahwa :

“Core Public Services maybe defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example”.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan perseorangan atau kelompok atau instansi tertentu dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena berhubungan dengan masyarakat luas yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Permintaan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik terus meningkat. Hal tersebut berkaitan dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, tingkat pendidikan, kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja tetapi juga pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi aparat pelayan publik agar

dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono, 2007 dalam Kamarni, N, 2011)

Pelayanan publik menjadi penting karena berhubungan dengan khalayak ramai atau masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Terdapat hubungan yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintah dengan pelayanan yang diberikan. Setiap institusi publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintah selain pihak swasta (Hayat, 2017).

Pelayanan yang bermutu yang diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat mengharuskan pegawai untuk melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang bermutu nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat menuntut setiap aparat di instansi penyelenggara layanan untuk berpihak pada kepentingan masyarakat. Didalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, pegawai atau aparat dituntut memiliki kesanggupan dan kesabaran disaat berhadapan dengan masyarakat.

Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara no. 63 tahun 2004 “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat” (Jayanti, R, T, 2018)

Prinsip - prinsip pokok pelayanan publik yang baik menuju pelayanan prima (Purwanto dkk, 2016:32) antara lain :

- a. Partisipatif, melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil.
- b. Transparan, penyelenggara pelayanan publik menyediakan akses informasi bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- c. Responsif, penyelenggara pelayanan publik wajib mendengar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. Tidak diskriminatif, tidak membedakan dan semua masyarakat mempunyai hak yang sama.
- e. Mudah dan murah, layanan yang dibutuhkan diterapkan dengan prinsip mudah dengan biaya yang terjangkau.
- f. Efektif dan efisien, mampu mewujudkan tujuan strategis negara jangka panjang.
- g. Aksesibel, dapat dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan.
- h. Akuntabel, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka kepada masyarakat.
- i. Berkeadilan, mampu sebagai alat yang melindungi dan menghadirkan rasa adil.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan,

sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen atau masyarakat serta fokus pelayanan kepada masyarakat. “Pelayanan prima sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik”. (Sutopo dan Suryanto, 2006)

Pemerintah melalui instansi penyelenggara layanan publik seharusnya memberikan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien, akuntabel serta tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan serta mempunyai hak yang sama sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Karakteristik pengelolaan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah adalah sebagai berikut (Djumara, N. dkk, 2009:19) :

- a. Dalam penyelenggaraannya memiliki dasar hukum yang jelas.
- b. Memiliki kelompok yang ingin dilayani (*wide stakeholders*).
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Akuntabel kepada publik.
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan (*complex and debated performance indicators*).
- f. Menjadi sasaran isu politik.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa masyarakat memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif maka pemerintah lebih berorientasi pada sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baik tidaknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

Makna kunci pemahaman pelayanan publik menurut Syamsuadi, A (2017:5) adalah :

- a. Upaya pemenuhan kebutuhan konsumen.
- b. Pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak sebagai warga negara.
- c. Pemberian layanan barang/jasa dan administrasi.
- d. Penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Diselenggarakan oleh institusi pemerintah.

3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran produk, sehingga banyak perusahaan menggunakan berbagai strategi dan saling berkompetisi meningkatkan kualitas produk dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam (Pawestriningtyas dkk., 2016:39–46) konsepsi kualitas pelayanan adalah :

“Totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Suprananto (2003) dalam Wijaya, T (2018:5) menyebutkan pandangan tradisional tentang kualitas yang dilihat dari atribut fisiknya seperti kekuatan, reliabilitas, dan lain-lainnya. Sedangkan pandangan baru tentang kualitas adalah memperhatikan, mengarahkan dan menetapkan produk yang menawarkan *features* yang tepat, tingkat durabilitas yang tepat. Jadi kualitas merupakan ukuran sejauh mana produk sesuai kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan Pelayanan adalah :

"Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan menurut Munir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi (Mahdi, H, 2010) :

a. Pelayanan administratif

yaitu berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dan produk akhir berupa dokumen.

b. Pelayanan barang

yaitu berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya dan produk akhir berwujud benda yang mempunyai nilai tambah secara langsung bagi penerimannya.

c. Pelayanan jasa

yaitu berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya, dan produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

d. Pelayanan regulatif

yaitu berupa penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik.

Salah satu jenis pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung adalah pelayanan bantuan pemerintah dan penerima layanan tersebut adalah masyarakat pembudidaya ikan atau pokdakan.

Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan bantuan pemerintah terjadi selama proses penyampaian bantuan pemerintah tersebut. Hal tersebut berarti setiap kontak yang terjadi antara petugas layanan dengan penerima layanan atau masyarakat merupakan gambaran "*moment of truth*", yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan penerima layanan.

Karakteristik utama pelayanan jasa (service) dinamakan paradigma IHIP : *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability* menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011:35) adalah :

a. *Intangibility* (Tak Berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. *Heterogeneity/Variability* (Bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi.

c. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

d. *Perishability* (Mudah Lenyap)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

Dimensi kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dengan fokus pada objek yang dilayani. (Mc Leod, 2007:573) memperkenalkan subyek kualitas pada produk sistem informasi, yaitu kinerja, *features*, keandalan, daya tahan (*durability*), kemudahan perbaikan, keindahan dan persepsi.

Menurut Buttle (1996) dalam UKessays (2017) menyebutkan bahwa model *servqual* telah digunakan secara luas dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap beberapa jenis layanan. Zeithaml (1988) dalam UKessays (2017) mengemukakan bahwa kualitas layanan secara jelas didefinisikan sebagai penilaian pelanggan tentang keunggulan suatu produk, oleh karena itu persepsi kualitas layanan adalah

dimensi inti yang membantu menciptakan nilai tinggi dari suatu produk dan secara langsung mempengaruhi evaluasi konsumen.

Analisis kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan suatu metode deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*), *Personal Needs* dan *Past Experience*. Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima menimbulkan kualitas pelayanan yang diterima (*Perceived Service Quality*)

Unsur kualitas pelayanan menurut (Parasuraman dkk, 2009:41-50) yaitu dimensi *servqual* adalah :

- a. *Tangibles* : suatu kemampuan unit pelayanan untuk menampilkan yang terbaik (bangunan, fasilitas, sarana pendukung).
- b. *Reliability* : kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penerima layanan.
- c. *Responsiveness* : cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
- d. *Assurance* : Sikap (komunikasi dan pengetahuan) petugas pelayanan sehingga menumbuhkan kepercayaan penerima layanan.
- e. *Empathy* : perhatian yang diberikan kepada penerima layanan yang tulus dan bersifat pribadi.

Menurut (Lupiyoadi, 2014:40) jasa adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan dalam bentuk produk fisik, namun saat dipergunakan atau dikonsumsi pada waktu yang sama memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, kesenangan ataupun kepuasan) atas permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.

Sedangkan pelayanan jasa adalah aktivitas-aktivitas atau manfaat-manfaat yang ditawarkan. Jasa adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, undestanding* dan *tangibles*. Tiga elemen dasar pelayanan menurut (Parasuraman dkk., 2009:41-50) adalah:

- a. *Service quality is more difficult for the consumer to evaluate than goods quality* (Penilaian kualitas layanan oleh konsumen sulit dilakukan dengan melihat kualitas barang).
- b. *Service quality perceptions result from a comparison of consumer expectations with actual service performance* (Persepsi kualitas layanan didapatkan dari perbandingan harapan konsumen dengan kinerja layanan).
- c. *Quality evaluations are not made solely on the outcome of a service; they also involve evaluations of the process of service delivery* (Evaluasi kualitas tidak dilakukan pada hasil layanan, tetapi juga melibatkan evaluasi dari proses pemberian layanan).

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan melakukan evaluasi, monitoring dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan

secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*. Informasi umpan balik difokuskan pada :

- 1) Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan/organisasi.
- 2) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan/organisasi.
- 3) Membuat faktor pembeda dengan perusahaan lain.
- 4) Mengubah kelemahan menjadi peluang.
- 5) Mengembangkan komunikasi internal.
- 6) Menunjukkan komitmen tentang kualitas kepada pelanggan.

b. Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk

c. Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat

tanggap dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi.

Langkah-langkah atau strategi dalam mewujudkan layanan prima pada instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik menurut (Pemerintah.net, 2014) yaitu :

- a. Sosialisasi pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009.
- b. Perubahan paradigma dan mindset aparatur pemerintah.
- c. Menetapkan maklumat pelayanan dan konsisten dalam pelaksanaannya.
- d. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP).
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebijakan yang dilakukan pemerintah sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala.
- g. Optimalisasi penggunaan dan pemanfaatan IT dan melakukan inovasi pelayanan.
- h. Inventarisasi keluhan dan harapan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Manfaat kualitas pelayanan bagi perusahaan atau institusi penyelenggara layanan menurut Simamora (2003:180), adalah :

- a. Pelayanan yang sangat memuaskan adalah perusahaan mampu memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggan.
- b. Pelayanan istimewa membuka peluang diversifikasi produk dan harga.

- c. Menciptakan sikap loyalitas pelanggan, sehingga berpotensi untuk penjualan yang sudah ada dan produk baru.
- d. Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi bagi perusahaan dan dapat sebagai penangkal dari isu negatif.
- e. Pelanggan merupakan sumber informasi pemasaran dan pengembangan pelayanan.

4. Kepuasan Masyarakat

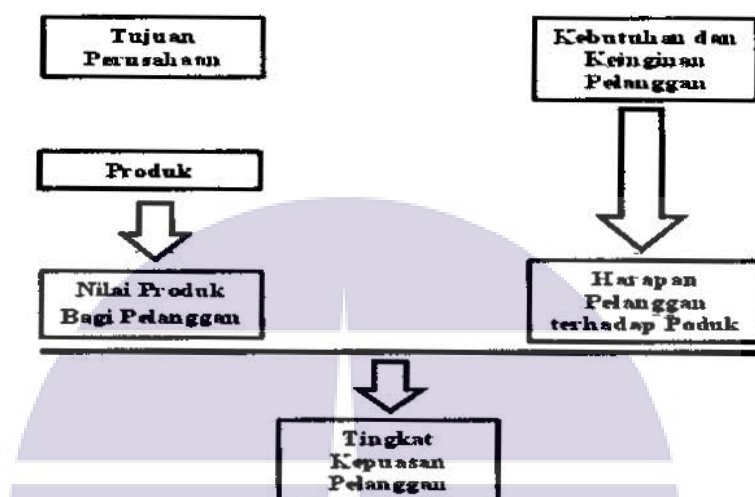
Kepuasan masyarakat atau pelanggan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi publik, karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan. Kotler dkk., (2009:29) mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to his or her expectation”. (Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya).

Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan sebelum pembelian.

Dalam usaha menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan atau masyarakat. Kualitas merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan serta keinginan pelanggan, ketepatan penyampaian produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam suatu instansi

penyelenggara pelayanan, kualitas pelayanan merupakan unsur paling penting dari persepsi konsumen.



Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan (Tjiptono, F, 2010:146)

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia akan membeli atau menggunakan jasa. Memuaskan pelanggan atau penerima layanan adalah keinginan setiap perusahaan atau organisasi. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi, memuaskan kebutuhan konsumen atau penerima layanan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Konsumen atau penerima layanan yang puas terhadap produk atau jasa layanan cenderung untuk membeli atau menggunakan jasa kembali di kemudian hari. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan jasa menurut (Tri Andry, 2018) adalah “kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, kemudahan, pengalaman pribadi, pengalaman orang lain, dan iklan”.

Kepuasan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat, sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang mengakibatkan kesetiaan masyarakat terhadap suatu produk akan luntur dan akan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh suatu organisasi.

Mengukur kepuasan pelanggan terkadang sangat sulit, karena merupakan upaya mengukur perasaan manusia. Cara paling sederhana untuk mengetahui bagaimana perasaan pelanggan dan apa yang mereka inginkan. Menurut Levy (2009:6) dalam Agbor dan Eriksson (2011:7) dalam studinya menyarankan tiga cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu membuat survei dimana umpan balik pelanggan dapat diubah menjadi data kuantitatif yang terukur, diskusi informal untuk mengungkapkan apa yang dipikirkan pelanggan dan berbicara langsung dengan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Suryatman, A (2011:7) adalah sebagai berikut :

a. *Sistem keluhan dan saran.*

Menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan.

b. *Ghost Shopping.*

Mempekerjakan beberapa orang ghost shopper yang berperan sebagai pelanggan potensial produk dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis.*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok.

Kebijakan pemerintah dalam menetapkan indikator kepuasan masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017, terdiri dari 9 unsur (Muslim, J dan Irwandi, 2017) yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik untuk persyaratan administratif maupun persyaratan teknis.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk untuk pengaduan.

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Adalah ongkos yang harus dibayarkan oleh penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan yang besarnya berdasarkan kesepakatan antara pemberi dan penerima layanan.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan merupakan hasil dari jenis layanan.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan meliputi kemampuan administrasi dan teknis.

g. Perilaku pelaksana

Adalah sikap petugas layanan dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Adalah cara pelaksanaan dalam menangani pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Adalah sesuatu yang dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan.

5. Persepsi Kesenjangan Harapan dan Kenyataan

Harapan adalah kondisi ideal yang diharapkan oleh seseorang atau organisasi yang diimpikan dimasa depan. Harapan suatu organisasi atau instansi biasanya dituangkan dalam visi, misi, tujuan dan strategi organisasi.

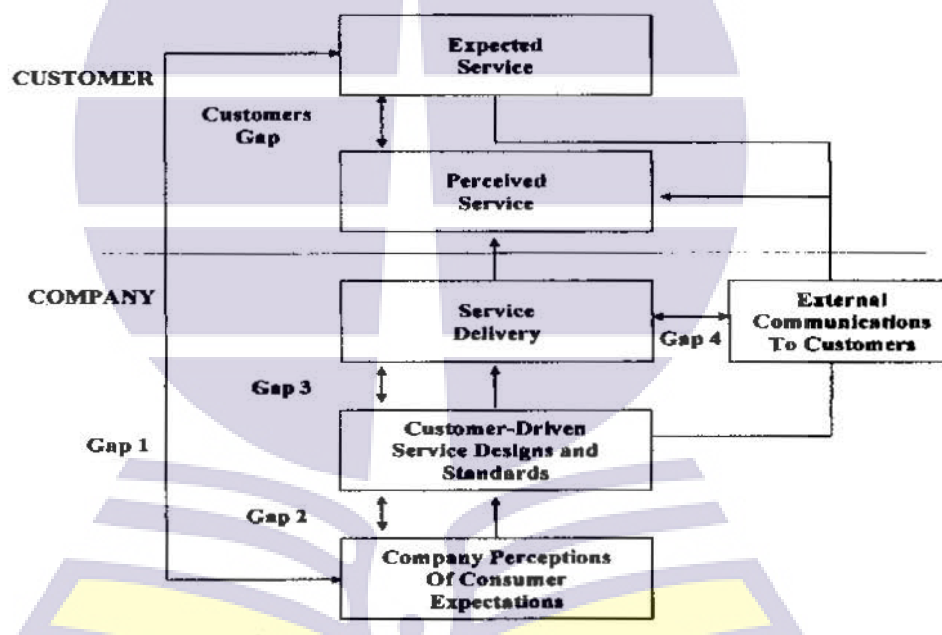
Komunikasi antara pelanggan atau masyarakat dengan organisasi penyedia layanan, serta komunikasi internal organisasi sangat penting untuk kualitas layanan. Lebih baik apabila organisasi mengetahui pola harapan pelanggan. Model *servqual* dapat mengidentifikasi kesenjangan yang muncul antara kebutuhan pelanggan dan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan (Mulder, 2018)

Kenyataan adalah kondisi riil yang dialami suatu individu atau organisasi. Kondisi ini bisa saja sesuai dengan harapan atau sebaliknya. Jika kenyataan sangat jauh dari harapan berarti ada suatu permasalahan atau GAP.

Kesenjangan tidaklah lahir secara alamiah, akan tetapi diciptakan oleh intitusi, kebijakan publik, globalisasi dan regionalisasi, pertumbuhan ekonomi, struktur ekonomi dan sejarah (Sastra, E, 2017:27-30)

Gap analysis adalah salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja penyedia pelayanan publik. Hasil analisis dapat menjadi masukan bagi perencanaan dan penentuan kegiatan prioritas dimasa yang akan datang.

Model kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan landasan dalam penilaian layanan yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*). Kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh penerima layanan dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.2. *Gap Model of Service Quality*
(Mary Jo dkk., 2010:198-218)

Kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh penerima layanan, kesenjangan tersebut menurut (Parasuraman dkk., 2009:41-50) adalah:

- a. Gap 1 : “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (*not knowing what customers expect*). Penyebabnya adalah (i) Perusahaan

atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar sehingga tidak dapat mengetahui keinginan ataupun keluhan konsumen, (ii) Tidak lancarnya arus komunikasi, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas (*misscommunication*), (iii) Terlalu panjangnya birokrasi pelayanan.

- b. Gap 2 ; “ kesalahan standarisasi kualitas pelayanan “ (*the wrong quality service standars*). Faktor-faktor yang menjadi penyebab pada gap ini adalah : (i) Kurangnya komitmen terhadap kualitas pelayanan, (ii) Persepsi mengenai ketidaklayakan, (iii) Tidak adanya standarisasi tugas, (iv) Tujuan pelayanan tidak jelas.
- c. Gap 3 : kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Tidak terdapatnya spesifikasi pelayanan yang khas sehingga akan menyebabkan kesenjangan pelaksanaan pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain : (i) Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan tidak adanya standarisasi tugas-tugas mereka, (ii) Konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, (iii) Kurangnya kompetensi pegawai dengan tugas yang dikerjakan, (iv) Ketidacocokkan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, (v) Ketidacocokkan sistem pengendalian atasan, (vi) Kekurangan pengawasan dan (vi) Kekurangan kerja tim.
- d. Gap 4 : Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not macth delivery*). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah : (i) Tidak

lancarnya komunikasi horizontal, (ii) Memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk).

Strategi untuk menghilangkan kesenjangan (*gap*) 1 sampai kesenjangan (*gap*) 4 yang diusulkan oleh (Mary Jo dkk., 2010:198-218) adalah:

a. Menghilangkan kesenjangan 1, yaitu :

1) *Listen to customers in multiple ways through customer research and employee communication* (Mendengarkan aspirasi pelanggan melalui survei atau penelitian).

2) *Build relationship by understanding and meeting customers need over time* (Membangun hubungan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan)

3) *Know and act on what customers expect when they experience a service failure* (Mengetahui dan bertindak atas apa yang diharapkan pelanggan ketika mereka mengalami kegagalan layanan)

b. Menghilangkan kesenjangan 2, yaitu :

1) *Employ well-defined new service development and innovation practices-service R&D* (Pengembangan pelayanan dengan inovasi pelayanan)

2) *Understand the total customers experience through service blueprinting* (Pengembangan pelayanan dengan menggunakan kemampuan teknologi)

3) *Measure service operations via customer-defined rather than company-defined standar* (Mengukur operasi layanan melalui standar

yang ditentukan oleh pelanggan daripada standar yang ditetapkan oleh perusahaan)

c. Menghilangkan kesenjangan 3, yaitu :

- 1) *Align human resource practices (hiring, training, support system and rewards) around delivering service excellence* (Menyelaraskan sumber daya manusia untuk memberikan keunggulan pada perusahaan)
- 2) *Define customers roles and help them to understand and perform effectively* (Peran pelanggan dan bantu mereka untuk memahami dan bekerja secara efektif)
- 3) *Integrate technology effectively and appropriately to aid service performance* (Mengintegrasikan teknologi secara efektif dan tepat untuk membantu kinerja layanan)

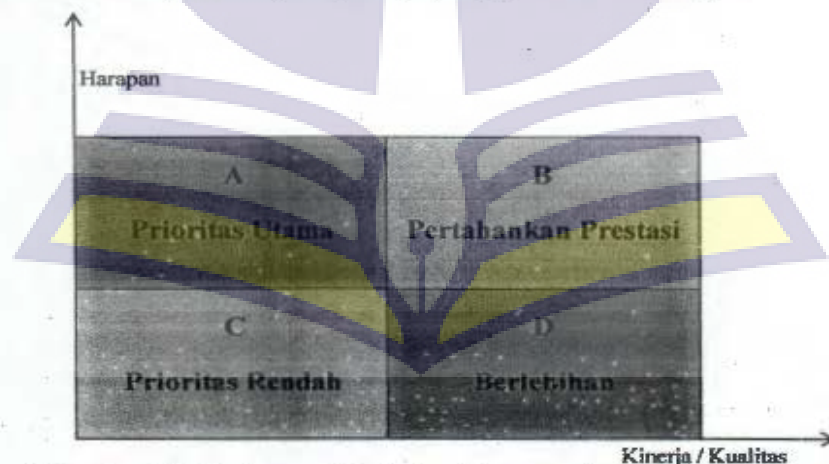
d. Menghilangkan kesenjangan 4, yaitu :

- 1) *Employ integrated service marketing communication strategies around everything and everyone or signal to the customer* (Strategi layanan terpadu kepada seluruh pelanggan)
- 2) *Manage customer expectations effectively throughout the experience* (Mengelola harapan pelanggan secara efektif)
- 3) *Develop mechanism for internal communication to avoid over-promising and ensure successful delivery* (Mengembangkan mekanisme internal untuk menghindari janji-janji palsu)

6. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Importance and Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James 1977 dengan tujuan menyediakan kerangka analisis yang sederhana terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. *Importance and Performance Analysis (IPA)* mampu memadukan ukuran kepuasan penerima layanan bantuan pemerintah dengan tingkat harapan konsumen dalam satu kerangka analisis, sehingga menghasilkan satu matriks mengenai kelebihan dan kekurangan terkait layanan yang dihasilkan.

Importance and Performance Analysis (IPA) dapat disajikan dalam bentuk diagram kartesius 2 dimensi yang menghasilkan 4 tipe *attribute clustering*. Clustering yang dimaksud adalah pengelompokan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Setiap kelompok menunjukkan capaian kinerja relatif terhadap harapan konsumen, serta aspek apa saja yang perlu dikembangkan.



Gambar 2.3. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan
(Sumber : Martilla dan James 1977 dalam Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat KKP, 2017)

Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya,

kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan konsumen.

Kuadran B : Manajemen telah melakukan upaya yang optimal sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kuadran C : Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut konsumen.

Kuadran D : Kuadran ini memperlihatkan bahwa manajemen telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun beberapa faktor di area ini kurang penting menurut konsumen.

7. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi yang dijalankan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggara layanan publik adalah mengukur kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan perlu diukur. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk yang pernah dirasakannya. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan kompetitor.

Mengukur kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik adalah disusunnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kebutuhan.

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan untuk menilai kinerja instansi penyelenggara layanan publik serta mendorong instansi tersebut meningkatkan kualitas pelayanan serta pengembangan inovasi pelayanan publik.

Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) mengeluarkan Peraturan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) mewajibkan :

“Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan skala 1 (satu) sampai 4 (empat)”

Unsur minimal untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (Muslim, J dan Irwandi, 2017), adalah :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur

- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan prasarana

8. Bantuan Pemerintah

Bantuan pemerintah pada Kementerian/Lembaga adalah termasuk dalam kriteria bantuan sosial yang pengalokasian, pencairan, penyaluran serta pertanggung jawaban anggaran bantuan pemerintah bersumber pada APBN.

Bantuan pemerintah menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 173/PMK.05/2016 adalah “bantuan yang tidak memenuhi kriteria bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah kepada perseorangan, kelompok masyarakat atau lembaga pemerintah/non pemerintah” (Ditjen Anggaran, 2015).

Bantuan pemerintah berupa bantuan operasional diberikan kepada kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, lembaga keagamaan, dan lembaga kesehatan. Untuk lembaga keagamaan dan lembaga kesehatan dapat berupa lembaga pemerintah atau lembaga non pemerintah.

Bantuan pemerintah berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat berfungsi melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadi risiko sosial (peristiwa yang menimbulkan dampak krisis

sosial, krisis ekonomi, krisis politik, fenomena dan bencana alam), meningkatkan kemampuan ekonomi dan kesejahteraan (TNP2K, 2018).

Dalam usaha mensukseskan program pemerintah mengenai bantuan pemerintah, Kementerian Kelautan dan Perikanan mengeluarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 70/PERMEN-KP/2016 tentang Pedoman Umum dalam Rangka Penyaluran Bantuan Pemerintah. Bantuan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pembudidaya ikan dan dapat meningkatkan produksi perikanan budidaya.

Bantuan pemerintah yang disalurkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah termasuk dalam bantuan yang memiliki karakteristik. Bantuan pemerintah yang disalurkan kepada masyarakat penerima bantuan pemerintah dan dilaksanakan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung adalah dalam bentuk bantuan benih ikan, calon induk ikan, rumput laut kultur jaringan dan pakan mandiri.

Pemberian bantuan pemerintah dilaksanakan berdasarkan usulan dari calon penerima bantuan pemerintah atau unit kerja calon penerima bantuan masyarakat kemudian langkah selanjutnya diadakan identifikasi, seleksi dan verifikasi calon penerima bantuan pemerintah. Penyaluran bantuan pemerintah dalam bentuk barang dituangkan dalam Berita Acara Serah Terima yang ditandatangani antara penerima bantuan selaku Pihak pertama dan penerima bantuan atau pokdakan sebagai pihak kedua.

9. Masyarakat

a. Pengertian

Menurut istilah bahasa Inggris, masyarakat adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang artinya kawan. Secara etimologis kata masyarakat berasal dari bahasa Arab, yaitu *musyarak* yang artinya hubungan atau interaksi. Definisi masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama-sama di suatu tempat dan berinteraksi dalam komunitas yang teratur (Prawiro, 2018), sedangkan masyarakat menurut McKeachie dan Doyle dalam Jayadinata (200:26) adalah “sekelompok manusia yang bergantung antara satu sama lain dan yang telah mengembangkan pola organisasi yang memungkinkan mereka hidup bersama dan dapat mempertahankan diri sebagai kelompok”.

Adapun ciri-ciri masyarakat adalah berada di wilayah tertentu, hidup secara berkelompok, terdapat suatu kebudayaan, terjadi perubahan, terdapat interaksi sosial, terdapat pemimpin dan terdapat stratifikasi sosial.

Menurut Soekanto, S (2009:212-213) ciri – ciri masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Manusia yang hidup bersama.
- 2) Bergaul dalam waktu yang cukup lama, sehingga timbul sistem komunikasi dan peraturan yang mengatur hubungan antar manusia.
- 3) Merupakan satu kesatuan.
- 4) Sistem kehidupan bersama yang menimbulkan kebudayaan dan merasa dirinya terkait satu sama lain.

b. Masyarakat Penerima Bantuan

Masyarakat penerima bantuan dari Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah pembudidaya ikan yang tergabung dalam POKDAKAN yang dikategorikan menjadi kelompok pembudidaya ikan, kelompok masyarakat hukum adat, lembaga swadaya masyarakat, lembaga pendidikan dan lembaga keagamaan (KKP, 2018).

Kementerian Kelautan dan Perikanan pada era kepemimpinan Menteri Susi Pudjiastuti mempunyai kegiatan prioritas yaitu penyaluran bantuan ke masyarakat. Dalam rangka mendukung keberhasilan program tersebut, maka terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh kelompok masyarakat tersebut, yaitu (KKP, 2018) :

- 1) **Persyaratan Administrasi**
 - a) **Tidak menerima bantuan sejenis dari instansi pemerintah pada tahun yang sama.**
 - b) **Hasil produksi yang dihasilkan tidak untuk tujuan ekspor.**
 - c) **Ketua penerima bantuan menanda tangani surat pernyataan yang memuat kesediaan menerima, mengelola, memanfaatkan dan melaporkan.**
 - d) **Ketua menanda tangani Berita Acara Serah Terima (BAST) .**
- 2) **Persyaratan Teknis**
 - a) **Diutamakan berbadan hukum.**
 - b) **Telah terdaftar didesa/kelurahan setempat.**
 - c) **Jumlah anggota paling sedikit 10 orang .**

- d) Diutamakan yang memiliki sertifikat CBIB, atau mempunyai pengalaman budidaya yang dibuktikan dengan surat keterangan oleh Dinas Kabupaten setempat.
- 3) Persyaratan Lokasi
 - a) Lahan usaha peruntukannya untuk kegiatan perikanan budidaya
 - b) Kepemilikan lahan jelas dan bebas konflik
 - c) Mudah dijangkau
 - d) Lingkungan atau lahan budidaya jauh dari potensi pencemaran

Masyarakat penerima bantuan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menyusun dan menandatangani usulan bantuan, dan seluruh dokumen administrasi yang dipersyaratkan.
- 2) Melaksanakan dan memanfaatkan bantuan yang diperoleh untuk kegiatan usaha perikanan budidaya.
- 3) Membuat laporan perkembangan bantuan.
- 4) Mengikuti ketentuan penerapan teknologi anjuran, bimbingan, pembinaan serta pendampingan teknologi perikanan budidaya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam

memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
L Theresia and R Bangun (2017), IOP Conference Series : Materials Science and Engineering	<i>Service quality that improves customer satisfaction in a university : a case study in Institut Teknologi Indonesia</i>	<i>Tangible and reliability have a positive effect on customer satisfacation. This shows that students are concerned with tangible and reliability aspects. Therefore, ITI needs to improve the aspects related to buildings, such as office building, comfort and cleanliness of the building. Services, physical infrastructure, internet and libraries are also should be improved. The aspects of responsive, assurance and empathy have no impact on student satisfaction because students are concerned with tangible aspect instead of physical factors. Similarly, the aspect of empathy, where students generally feel the nature of empathy is a personality that should be owned by an educator.</i>
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh L Theresia and R Bangun menggunakan dimensi <i>servqual</i> (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible dan customer satisfacation</i>), sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah variabel X adalah dimensi <i>servqual</i> (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible</i>) dan variabel Y adalah kepuasan masyarakat (15 unsur)		

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu (Theresia dan Bangun, 2017)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Felix Rubogora (2017), Journal of Business & Financial Affairs	<i>Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda</i>	<i>The study was based on five research objectives: (a) to determine the profile of respondents in terms of gender, type of account, educational qualification and banking experience, (b) to determine the level of service quality in BPR, (c) to determine the level of customer satisfaction among BPR customers (d) to determine relationship between service quality and customers' satisfaction in BPR and (e) to recommend strategies enhance customer satisfaction basing on the study findings. The findings revealed that majority of the respondents were female, over three equators with current type of account, over half of the respondents had no professional education qualification and majority of the respondents had been customers for BPR for relatively a long period of time that is from three years and above. It went ahead to revealed that both the level of service quality and customer</i>

		<p>satisfaction was at mean ≈ 3 (high level). The findings from PLCC showed a significant and positive relationship between service quality and customer satisfaction while comparing dimension like customer loyalty with reliability, responsiveness and assurance. On the other hand, comparison based on positive word of mouth with service quality sub-variables like Reliability, Assurance, tangibles, empathy and responsiveness, revealed that there was no significant relationship between the variables.</p>
<p>Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Felix Rubogora menggunakan variabel mutu layanan, prosedur layanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah variabel X adalah dimensi servqual (reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible), dan variabel Y adalah kepuasan masyarakat (15 unsur)</p>		

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu (Felix Rubogora, 2017)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Atiyah, Latif Abdulridha (2017), Austalian Journal of Basic Applied Sciences</p>	<p><i>Impact of service quality on customer satisfaction</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - quality of service significantly affects customer satisfaction and thus can affect the success of the organization and its ability to implement its plans and programs to achievement its objectives and t final purposes with efficiently and effectively - the quality of service impacts and largely on behavior patterns to the external customer - The procedure to facilitate the services provided to customers creates a sense of loyalty among customers and creates a positive link between the customer and the organization relationship - reserving the customer is of great importance for the Organization of the costs because the hand to maintain the current customer less the cost of attracting new customers - The use of the service at Iraqi banks do not keep pace with the large developments witnessed by the world, especially in developed countries
<p>Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Atiyah, Latif Abdulridha menggunakan dimensi servqual (tangibility, reliability, response, safety, passion), dan customer satisfaction (Satisfaction with procedures, Satisfaction with workers and Satisfaction with services) sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah variabel X adalah dimensi servqual (reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible), dan variabel Y adalah kepuasan masyarakat (15 unsur)</p>		

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu (Atiyah, Latif Abdulridha, 2017)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Stephen Banahene, Eric Ahudey, Abigail Asamoah (2017) School of Business, Christian Service University College, Ghana	<i>Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities</i>	<i>The mayor conclusion from the research is that, the difference score base approach to determine satisfaction fail to give good model fit. The use of satisfaction as a percentage to perception on performance reveals reveals specific areas of service quality that requires marketing actions. The approach used has added to the different ways of using SERVQUAL method by research and marketing professional. What is still important is that, performance-base approach provides more empirical support to service quality assesment.</i>
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Banahene, et.al menggunakan variabel <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas layanan, sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah variabel X adalah dimensi <i>servqual</i> (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible</i>) sedangkan variabel Y adalah kepuasan masyarakat (15 unsur)		

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu (Banahene, Ahudey, dan Asamoah, 2017)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Suciati, Nur Hidayah (2013) Jurnal Pendidikan dan kebudayaan	Analisis Jalur Brand Image sebagai Antecedent Loyalitas (Studi pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka)	Kualitas pelayanan pembelajaran dinilai sudah baik, brand image universitas dan program menyakinkan lulusan dan dikenal luas, serta alumni merasa puas dengan pengalaman pembelajaran dan memiliki loyalitas (setia) kepada institusi. Secara langsung maupun tidak langsung brand image dan kepuasan mempengaruhi loyalitas. Kualitas pelayanan secara langsung tidak berpengaruh pada loyalitas, namun melalui brand image dan kepuasan lulusan, berpengaruh terhadap loyalitas lulusan
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Suciati dan Nur Hidayah menguji hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan, brand image UT, kepuasan dan loyalitas lulusan, sedangkan penelitian yang diteliti penulis adalah menguji hubungan antara kualitas pelayanan bantuan pemerintah terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan		

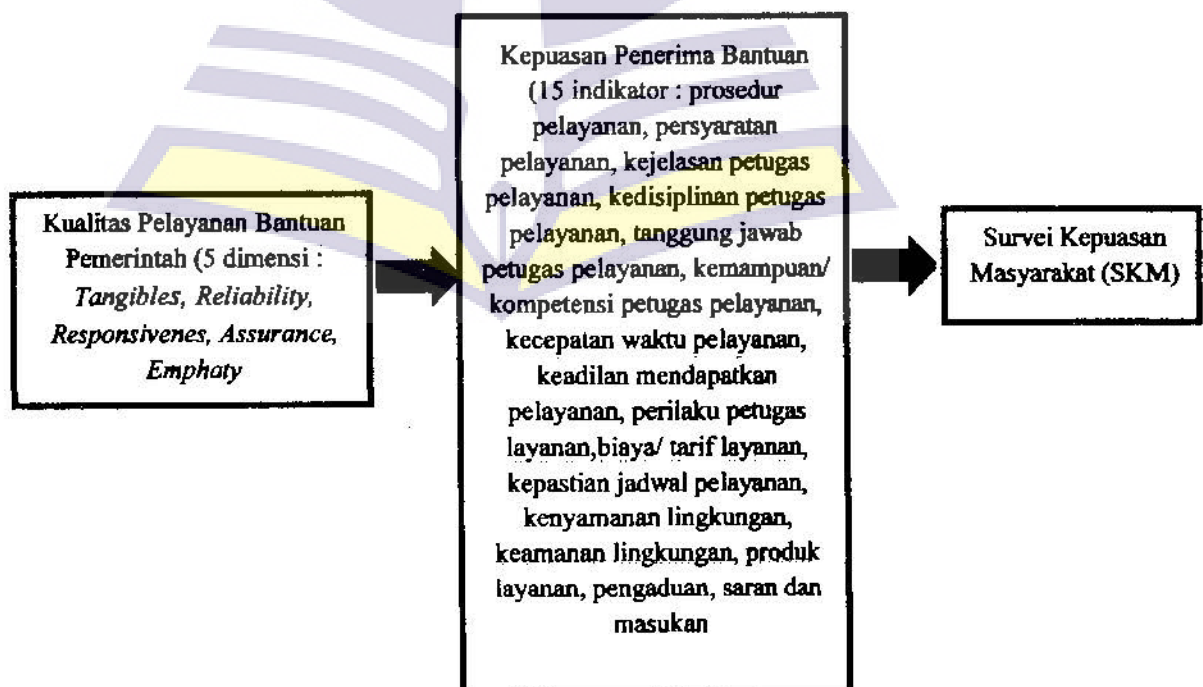
Sumber : Jurnal penelitian terdahulu (Suciati, Nur Hidayah, 2013)

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2011:93 dalam Hamdi & Ismaryati, 2014:128).

Kerangka berpikir merupakan suatu argumentasi dalam merumuskan hipotesis dimana argumentasi kerangka berpikir menggunakan logika deduktif dengan mengikuti perkembangan teori.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan pemerintah, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, dimana kepuasan bersifat relatif juga harapan dan interpretasi masyarakat berbeda-beda pula. Tetapi secara empirik kepuasan pelanggan dapat dipahami dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* dan kepuasan masyarakat melalui 15 indikator. Secara sistematis kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.4. Kerangka alur berpikir

Jika BBPBL Lampung mampu menjabarkan kelima dimensi untuk kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam 15 indikator, dalam mekanisme layanan maka kepuasan masyarakat penerima bantuan akan merasa puas dengan layanan BBPBL Lampung akan mendekati kenyataan.

Layanan dikategorikan berkualitas apabila masyarakat penerima bantuan pemerintah merasa puas, baik saat terjadinya kontak layanan maupun disaat pasca layanan. Masyarakat akan merasa puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan masyarakat setelah mengevaluasi suatu produk dengan layanan yang diterima. Ketidakpuasan terjadi apabila harapan dan keinginan pelanggan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dicanangkan.

D. Operasionalisasi Variabel

1. Variabel Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mengoperasionalkan konsep yang digunakan dalam penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung” tersaji dalam Tabel 3.1. lampiran 1.

2. Variabel X dan Y

Dalam penelitian ini ada dua pokok variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X, dan variabel Y. Adapun penjelasan dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dimensi kualitas pelayanan adalah : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

- b. Kepuasan penerima layanan merupakan variabel terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dimensi kepuasan penerima layanan adalah 15 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, perilaku petugas layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan, pengaduan, saran dan masukan.

E. Hipotesis

Dalam penelitian ini, digunakan hipotesis asosiatif, yaitu dugaan tentang adanya hubungan antara variabel dalam populasi yang akan diuji melalui hubungan antara variabel dalam sampel, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut yaitu kualitas layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Data yang dikumpulkan adalah kepuasan masyarakat penerima bantuan pemerintah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung.

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menurut Creswell (2009) dalam Sugiyono (2017) adalah *"survei design provide a plan or a quantitative or numeric description of trend, attitudes, or opinions of population by studying a sample of that population"*

Penelitian kuantitatif mempunyai beberapa metode pengumpulan data melalui metode survei yang mencakup survei melalui telepon, surat dan internet. Pada metode survei, pertanyaan yang diajukan bersifat tetap dan semua responden menerima pertanyaan yang sama serta tidak ada pertanyaan susulan (Morissan, dkk, 2012:29)

Penelitian ini dilakukan di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dengan pertimbangan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Direktorat Jenderal Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan yang menjadi salah satu ujung tombak untuk melaksanakan kegiatan prioritas dari Kementerian Kelautan dan Perikanan yaitu program bantuan pemerintah ke masyarakat.

B. Populasi dan Sampel

1. Sampling

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling* dimana teknik pengambilan ini memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Hamdi dan Ismaryati, 2014:126). Dalam penelitian populasi yang dimaksud adalah masyarakat penerima bantuan pemerintah tahun 2018 dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Masyarakat penerima bantuan benih sebanyak 39 pokdakan yang tersebar di wilayah Lampung (Lampung Selatan dan Pesawaran), Jawa Barat (Indramayu, Subang dan Pangandaran), Tangerang dan Kepulauan Seribu. Dikarenakan adanya keterbatasan dalam penyebaran kuisioner maka diambil pokdakan penerima bantuan yang berada di wilayah Kabupaten Pesawaran – Lampung sebanyak 6 pokdakan atau 60 orang (1 pokdakan terdiri atas 10 orang anggota). Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih maka digunakan rumus Slovin dalam (Putra, 2012), yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n : Jumlah sampel minimal
- N : Jumlah populasi
- e : error margin

Dari rumus diatas dapat dihasilkan dengan jumlah masyarakat penerima bantuan sebanyak 60 orang dan tingkat kesalahan 5 persen, maka didapatkan sampel sebanyak 50 orang. Masyarakat yang menjadi sampel atau responden

diharapkan dapat memberikan pernyataan puas maupun tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung.

2. Responden

Responden adalah orang yang dipandang representatif untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner (Hamdi dan Ismaryati, 2014:105). Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu 50 responden atau pokdakan.

C. Instrumen Penelitian

1. Variabel Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mengoperasionalkan konsep yang digunakan dalam penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung” tersaji dalam lampiran 1.

2. Variabel X dan Y

Dalam penelitian ini ada dua pokok variabel yang akan diteliti yaitu variabel X dan variabel Y. Adapun penjelasan dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X).

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dimensi kualitas pelayanan adalah : *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

- b. Kepuasan penerima layanan merupakan variabel terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dimensi kepuasan penerima layanan adalah 15 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, perilaku petugas layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan, pengaduan, saran dan masukan.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung, dengan pertimbangan bahwa Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya menuju keberhasilan program prioritas yang dicanangkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penilaian/evaluasi terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan yaitu November 2018.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun

kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2007:11).

2. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif dalam penelitian ini antara lain data mengenai deskripsi objek penelitian, penerima layanan serta data mengenai hasil kuesioner dari responden.

b. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Data kualitatif berasal dari studi literatur.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Bentuk pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari sangat baik sampai tidak baik. Untuk kategori sangat tidak setuju diberi nilai persepsi 1, tidak setuju diberi nilai persepsi 2, setuju diberikan nilai 3 dan sangat setuju diberi nilai 4.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh pihak lain, catatan, buku, makalah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Data yang

lain juga diperoleh dari arsip sebagai sumber data dalam bentuk dokumen yang tersedia di instansi yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data melalui kuisisioner yang dibagikan kepada responden yaitu masyarakat penerima bantuan pemerintah. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Hamdi dan Ismaryati, 2014:144–145). Pengambilan sampling dilakukan tanpa memperhatikan strata dalam populasi, dikarenakan populasi dianggap homogen.

F. Teknik Analisa data

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti menurut Zulganef (2006) dalam (Binus, 2014). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Menurut Ghazali (2009) dalam (Binus, 2014) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Suatu item instrumen valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama

dengan r tabel. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's* (Sugiyono, 2007).

Setelah dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Skoring pada jawaban yang telah diisi oleh responden dengan kategori :

1. Jawaban "Sangat Tidak Setuju (STS)" diberi skor "1"
2. Jawaban "Tidak Setuju (TS)" diberi skor "2"
3. Jawaban "Setuju (S)" diberi skor "3"
4. Jawaban "Sangat Setuju (SS)" diberi skor "4"

Untuk entry data dilakukan dengan cara memasukkan data hasil skoring tersebut ke dalam tabulasi masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, setiap unsur mempunyai nilai penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

1. Dimensi *servqual*

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

2. Kepuasan Masyarakat

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

Untuk mendapatkan nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Rumus Perhitungan Konversi Nilai SKM

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

Dari data pengolahan diatas, maka kinerja pelayanan suatu unit penyelenggara publik dapat disimpulkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Korelasi SKM	Kualitas Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : KepMenPAN Nomor KEP/17/M.PAN/2017

Setelah didapat nilai dari SKM, maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data sampel dengan menggunakan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2007:170). Adapun teknik yang digunakan adalah uji Z, dengan pertimbangan jumlah sampel besar. Untuk mengetahui apakah masyarakat penerima bantuan

mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung, dilakukan uji hipotesis sebagai berikut :

1. $H_0: \mu_1 > \mu_0$ (masyarakat penerima bantuan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung).
2. $H_a: \mu_1 \leq \mu_0$ (masyarakat penerima bantuan tidak mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung).

Uji statistik dilakukan melalui uji Z, dengan rumus (Djarwanto PS dan Pangestu, 2000:194):

$$Z = \frac{X - \mu}{S - \sqrt{n}}$$

Keterangan :

- | | | |
|---|---|------------------|
| Z | : | Nilai Z hitung |
| X | : | Rata-rata sampel |
| N | : | Banyaknya sampel |
| S | : | Standar deviasi |

Adapun kriteria pengujiannya adalah :

1. Jika Z hitung $< Z$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti bahwa masyarakat penerima bantuan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.
2. Jika Z hitung $\geq Z$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti masyarakat penerima bantuan tidak mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan, maka digunakan rumus Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penerima

Layanan Bantuan Pemerintah atau *Importance Performance Analysis* (IPA) (Supranto, 2011:240–242).

Menurut Supranto (2006) dalam Wahyuni (2014), terdapat 3 (tiga) hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian, yaitu :

1. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat tidak puas.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat puas.
3. Apabila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan lebih puas.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan (Wahyuni, 2014):

1. Tingkat kesesuaian pelanggan $>100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan = 100% , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian $< 100\%$ berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pelayanan belum memuaskan. Dalam tingkat kesesuaian $< 100\%$ dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :
 - a. 0 – 32 % pelanggan sangat tidak puas
 - b. 33 – 65% pelanggan tidak puas
 - c. 66 – 99% pelanggan kurang puas

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan, maka digunakan rumus *Importance Performance Analysis* (IPA) (Supranto, 2011:240–242) sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan : Tki = tingkat kesesuaian responden
 x_i = skor penilaian kinerja pelayanan
 y_i = skor penilaian kepentingan

2. Skor rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan : \bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = jumlah responden

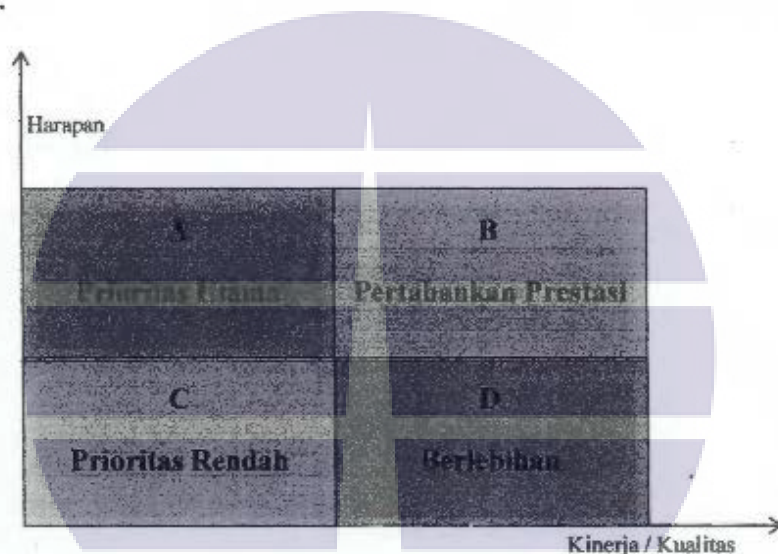
3. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum i N = 1 x_i}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum i N = 1 y_i}{K}$$

Keterangan : $\bar{\bar{X}}$ = rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepuasan
 $\bar{\bar{Y}}$ = rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan
 K = banyaknya indikator atau sub indikator

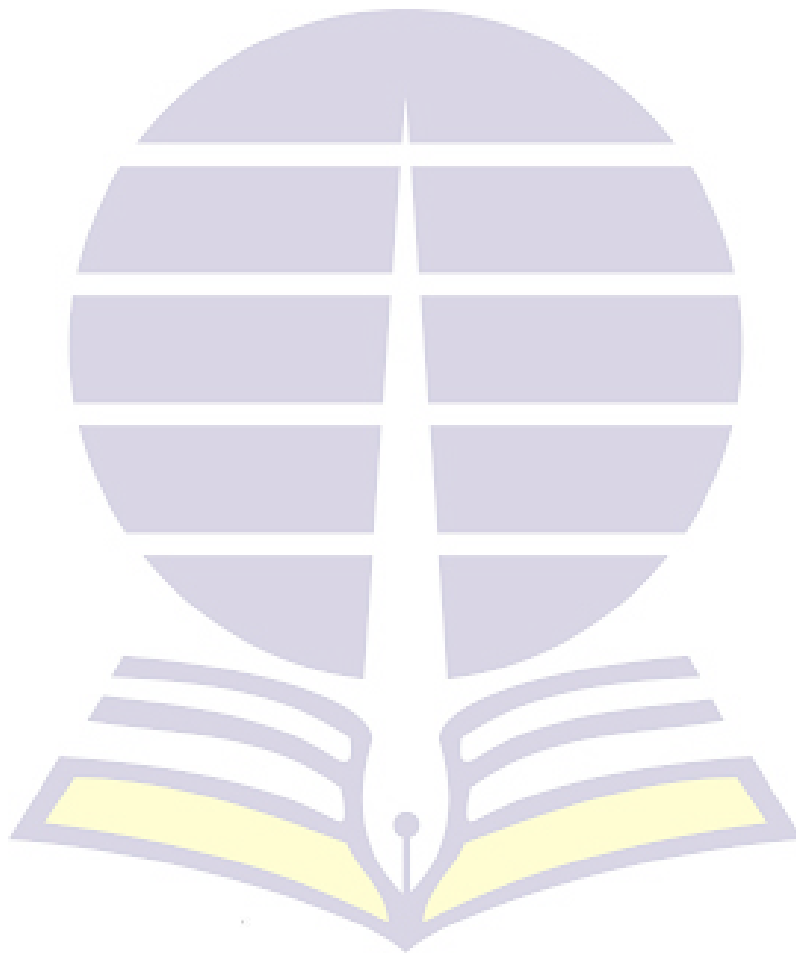
Hasil perhitungan dari rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke diagram Kartesius. Nantinya diketahui mana indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan, selain itu juga diketahui indikator yang kualitasnya tidak baik dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan. Berikut gambaran diagram Kartesius :



Gambar 3.1. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan
(Sumber : Martilla dan James 1977 dalam Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat KKP, 2017)

- Kuadran A:** Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan konsumen.
- Kuadran B:** Manajemen telah melakukan upaya yang optimal sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan konsumen.
- Kuadran C:** Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut konsumen.

Kuadran D : Kuadran ini memperlihatkan bahwa manajemen telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun beberapa faktor di area ini kurang penting menurut konsumen



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung

Berdasarkan Profil Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung (2018)

dapat digambarkan secara deskriptif, Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB), Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang didirikan pada awal tahun 1982 berdasarkan KEPRES RI No. 23 Tahun 1982 yang pelaksanaannya tertuang dalam SK Menteri Pertanian No. 437/Kpts/UMm/7/1982 dengan nama Balai Budidaya Laut (BBL) Lampung.

Pada awalnya BBL Lampung memperoleh bantuan teknis dari FAO/UNDP melalui Seafarming Development Project INS/81/008 selama 6 tahun (1983 – 1989). BBL Lampung ditetapkan secara resmi berdasarkan SK Menteri Pertanian No. 347/Kpts/OT.210/8/1986 tanggal 5 Agustus 1986, SK Menteri Pertanian No. 347/Kpts/OT.210/5/1994 tanggal 6 Mei 1994, SK Menteri Eksploirasi Laut dan Perikanan No. 61 Tahun 2000 tanggal 31 Juli 2000 dan disempurnakan dengan SK Menteri Kelautan dan Perikanan No. KEP. 26F/MEN/2001.

Sejak 1 Januari 2006 Balai Budidaya Laut berubah menjadi Balai Besar Pengembangan Budidaya Laut berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. PER.70/MEN/2006 dan dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri KP No. 6/PERMEN-KP/2014 tanggal 03 Pebruari 2014 maka Balai Besar Pengembangan Budidaya Laut berubah menjadi Balai Besar Perikanan Budidaya Laut.

2. Letak Geografis dan Topografi Lokasi BBPBL Lampung

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung terletak di kawasan Teluk Hurun, Desa Hanura kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran, Propinsi Lampung dengan letak geografis berada tepat pada $105^{\circ} 12'45'' - 105^{\circ} 13'0''$ BT dan $5^{\circ} 33'30'' - 5^{\circ}33'36''$. BBPBL Lampung terletak 12 km dari ibukota Propinsi Lampung yaitu Bandar Lampung. BBPBL Lampung dibangun diatas tanah 5,9 Ha dengan batas wilayah :

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Teluk Betung dan Teluk Lampung
Sebelah Barat : Berbatasan dengan desa Hurun
Sebelah Utara : Berbatasan dengan desa Sukajaya dan Lempasing
Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Teluk Betung dan Teluk Lampung

3. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 6/PERMEN-KP/2014 tanggal 3 Pebruari 2014, tentang organisasi dan tata kerja Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung, mempunyai tugas : Melaksanakan Uji Terap Teknik dan Kerjasama, Pengelolaan Produksi, Pengujian Laboratorium, Mutu Pakan, Residu, Kesehatan Ikan dan Lingkungan serta Bimbingan Teknis Perikanan Budidaya Laut.

Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, maka Balai Besar Perikanan Budidaya Laut mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Identifikasidan penyusunan rencana program teknis dan anggaran pemantauan dan evaluasi serta laporan;
- b. Pengujian uji terap teknik perikanan budidaya laut;
- c. Pelaksanaan penyiapan bahan standardisasi perikanan budidaya laut;
- d. Pelaksanaan sertifikasi sistem perikanan budidaya laut;

- e. Pelaksanaan kerjasama teknis perikanan laut;
- f. Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi, dan publikasi perikanan budidaya laut;
- g. Pelaksanaan layanan pengujian laboratorium persyaratan kelayakan teknis perikanan budidaya laut;
- h. Pelaksanaan pengujian mutu pakan, residu, serta kesehatan ikan dan lingkungan budidaya laut;
- i. Pelaksanaan bimbingan teknis laboratorium pengujian;
- j. Pengelolaan produksi induk unggul, benih bermutu dan sarana produksi perikanan budidaya laut;
- k. Pelaksanaan bimbingan teknis perikanan budidaya laut;
- l. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

4. Visi, Misi dan Tujuan

Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung telah menetapkan visi, misi dan tujuan sebagai berikut :

Visi dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung adalah Mewujudkan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung sebagai penghasil induk dan benih unggul, serta teknologi budidaya laut adaptif terbesar di Indonesia.

Misi dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung adalah :

- a. Memproduksi induk dan benih unggul ikan laut
- b. Melaksanakan Penerapan Teknologi Budidaya Laut
- c. Memproduksi Bibit Rumput Laut Kultur Jaringan
- d. Melaksanakan Pelayanan Laboratrium Uji

- e. Melakukan Disseminasi Induk dan Benih Ikan Laut serta Teknologi Budidaya Laut

Tujuan pembangunan perikanan budidaya pada BBPBL Lampung adalah :

- a. Meningkatnya jumlah produksi induk unggul, benih bermutu, bibit rumput laut dan teknologi budidaya laut yang adaptif dan berkelanjutan yang dihasilkan dalam mendukung pengembangan usaha perikanan budidaya laut di masyarakat.
- b. Meningkatnya kawasan budidaya perikanan laut yang menerapkan teknologi inovatif, adaptif dan berkelanjutan yang menghasilkan produk berkualitas dan aman dimakan manusia.
- c. Meningkatnya layanan teknis dan informasi perikanan budidaya laut.

5. Struktur Organisasi BBPBL Lampung

Struktur organisasi Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung

sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 6 tahun 2014 terdiri dari :

- a. Bidang Uji Terap dan Kerjasama
- b. Bidang Pengujian dan Dukungan Teknis
- c. Bagian Tata Usaha
- d. Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan Permen KP No. 6 tahun 2014, menyelenggarakan tugas sebagai berikut :

a. Bidang Uji Terap Teknik Dan Kerjasama

Mempunyai tugas dan fungsi seperti di bawah ini :

- 1) Pelaksanaan uji terap teknik perikanan budidaya laut
- 2) Pelaksanaan penyiapan bahan standardisasi perikanan budidaya laut

- 3) Pelaksanaan sertifikasi sistem perikanan budidaya laut
- 4) Pelaksanaan kerjasama teknis perikanan budidaya laut
- 5) Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi perikanan budidaya laut

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Bidang Uji Terap Teknik dan Kerjasama terdiri atas 2 (dua) seksi, yaitu :

- 1) Seksi Uji Terap Teknik yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan uji terap teknik, standardisasi dan pelaksanaan sertifikasi sistem perikanan budidaya laut.
- 2) Seksi Kerjasama Teknik dan Informasi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan kerjasama teknis, pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi perikanan budidaya laut.

b. Bidang Pengujian Dan Dukungan Teknis

Mempunyai tugas dan fungsi seperti di bawah ini :

- 1) Pelaksanaan pengujian laboratorium persyaratan kelayakan teknis perikanan budidaya laut
- 2) Pelaksanaan bimbingan teknis laboratorium
- 3) Pelaksanaan pengujian mutu pakan, residu dan kesehatan ikan budidaya laut
- 4) Pelaksanaan produksi induk dan benih unggul perikanan budidaya laut
- 5) Pelaksanaan produksi vaksin dan pakan perikanan budidaya laut
- 6) Pelaksanaan bimbingan teknis perikanan budidaya laut

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Bidang Pengujian dan Dukungan teknis terdiri atas 2 (dua) seksi, yaitu :

- 1) Seksi Produksi dan Pengujian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan layanan pengujian laboratorium persyaratan kelayakan teknis, mutu pakan, residu, kesehatan ikan dan lingkungan serta produksi induk unggul, benih bermutu dan sarana produksi perikanan budidaya laut.
- 2) Seksi Dukungan Teknis mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan bimbingan teknis laboratorium dan perikanan budidaya laut.

c. Bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas dan fungsi seperti dibawah ini :

- 1) Identifikasi dan penyusunan perencanaan program teknis dan anggaran, keuangan, pengelolaan kepegawaian, rumah tangga, barang kekayaan milik negara dan ketatausahaan.
- 2) Pelaksanaan program teknis dan anggaran, keuangan, pengelolaan kepegawaian, rumah tangga, barang kekayaan milik negara dan ketatausahaan.
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program teknis dan anggaran, keuangan, pengelolaan kepegawaian, rumah tangga, barang kekayaan milik negara dan ketatausahaan

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Bagian Tata Usaha terdiri atas 2 (dua) sub bagian, yaitu:

- 1) Subbagian Keuangan dan Umum mempunyai tugas penyiapan bahan identifikasi dan penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan

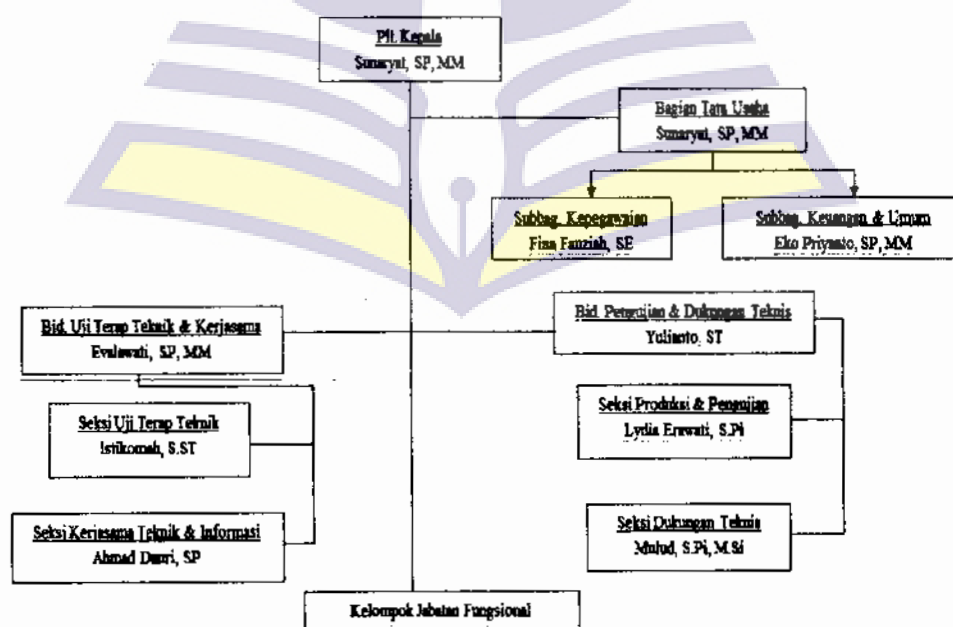
dan evaluasi pelaporan keuangan, evaluasi pelaporan tangga dan ketatausahaan.

- 2) Subbagian Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi pelaporan pengelolaan kepegawaian dan tata laksana.

d. Kelompok Fungsional

Kelompok jabatan fungsional yang ada di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung adalah sebagai berikut :

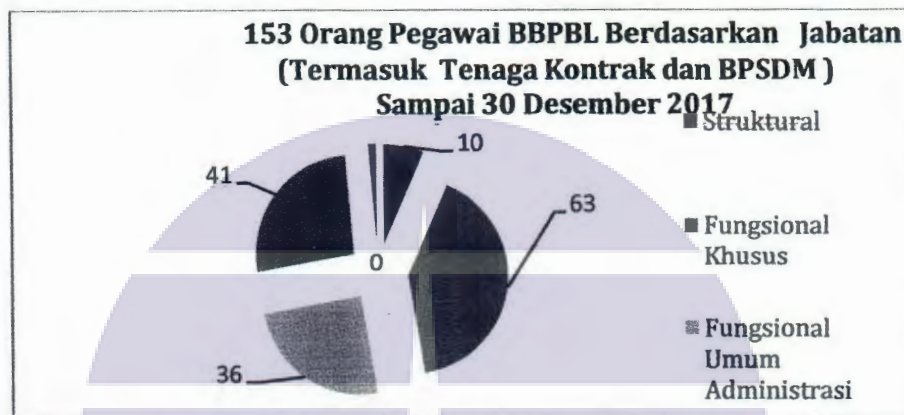
- 1) Fungsional Perekayasa
- 2) Fungsional Litkayasa
- 3) Fungsional Pengawas Pembudidayaan Ikan
- 4) Fungsional Pengawas Hama Penyakit Ikan
- 5) Fungsional Arsiparis
- 6) Fungsional Pustakawan



Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi BBPBL Lampung (Laporan Kinerja BBPBL Lampung, 2017)

6. Sumberdaya Manusia BBPBL Lampung

Data SDM dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung sampai dengan 30 Desember 2017 sejumlah 150 orang adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2. Grafik SDM BBPBL Lampung Berdasarkan Jabatan
(Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung TA 2017)



Gambar 4.3. Grafik SDM BBPBL Lampung Berdasarkan Golongan
(Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung TA 2017)

Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	STATUS	TINGKAT PENDIDIKAN							JML
		S3	S2	S1/D4	SMA/D3	SLTA	SLTP	SD	
1.	PNS	2	18	43	15	22	5	4	109
2.	Penyuluh BPSDM (dipekerjakan di BBPBL)	-	-	-	-	-	-	-	0
3.	PPNPNS	-	-	1	2	29	4	2	41
	Jumlah	2	18	45	17	52	9	6	150

Sumber : Laporan Kinerja BBPBL Lampung, 2017

B. Hasil

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden dari 50 orang yang menerima layanan bantuan pemerintah dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Pengedaran kuisioner berlangsung selama 3 (tiga) minggu, tidak hanya dilakukan peneliti tetapi juga memanfaatkan bantuan pegawai BBPBL Lampung. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang benar-benar sesuai dengan kepentingan penelitian yaitu penilaian masyarakat penerima bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

Bagian pertama kuisioner berisi informasi mengenai karakteristik responden. Karakteristik yang dimaksudkan meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan. Hasil penelitian disajikan sebagaimana berikut :

Tabel 4.2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan umur

RESPONDEN (orang)						
Jenis Kelamin	Pendidikan			Umur		
L	SD	SMP	SMA	31- 40	41 – 50	>50
50	5	25	20	25	15	10
50	50			50		

Sumber : Diolah dari data primer

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden berjumlah 50 orang. Masyarakat penerima bantuan dari pemerintah berdasarkan karakteristik pendidikan dan umur adalah bervariasi, akan tetapi responden tersebut menjadi homogen karena para responden semua adalah masyarakat yang menerima bantuan pemerintah dari Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung yang telah memenuhi syarat dan ketentuan sebagai penerima bantuan pemerintah.

2. Uji Validitas dan Realibilitas

a. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Sebelum dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas instrumen. Uji validitas dan realibilitas dilakukan pada 50 orang responden terhadap 5 indikator dengan 15 sub indikator. Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.3. Uji Validitas Instrumen Untuk Dimensi *Servqual*

Korelasi Antara	Nilai Korelasi (R_{xy})	Nilai t hitung	Nilai t tabel	Keterangan	Kesimpulan
Item 1 dengan total (harapan)	0,527	4,315	1,656	T hitung > t tabel	Valid
Item 1 dengan total (kenyataan)	0,428	3,296		T hitung > t tabel	Valid
Item 2 dengan total (harapan)	0,425	3,332		T hitung > t tabel	Valid
Item 2 dengan total (kenyataan)	0,491	4,134		T hitung > t tabel	Valid
Item 3 dengan total (harapan)	0,485	3,848		T hitung > t tabel	Valid
Item 3 dengan total (kenyataan)	0,484	3,886		T hitung > t tabel	Valid
Item 4 dengan total (harapan)	0,506	4,071		T hitung > t tabel	Valid
Item 4 dengan total kenyataan)	0,615	5,414		T hitung > t tabel	Valid
Item 5 dengan total (harapan)	0,536	4,487		T hitung > t tabel	Valid
Item 5 dengan total (kenyataan)	0,680	6,905		T hitung > t tabel	Valid

Sumber : Diolah dari data primer

Dari tabel. 4.3 diatas, diketahui bahwa dari 5 item atau indikator semua dinyatakan valid, karena R_{xy} positif serta t hitung > t tabel. Item instrumen yang valid menunjukkan bahwa item atau indikator tersebut tepat untuk digunakan sebagai instrumen angket penelitian atau kuisisioner. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji realibilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach's*, digunakan untuk menilai apakah hasil angket kuisisioner dapat dipercaya atau *reliable*. Dari hasil realibilitas diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach's* = 0,9091.

Sesuai kriteria nilai sudah besar dari 0,60 maka data hasil kuisioner memiliki tingkat realibilitas yang baik atau data hasil kuisioner dapat dipercaya.

b. Kepuasan Masyarakat berdasarkan KepMen PAN No. 14 tahun 2017

Sebelum dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas instrumen. Uji validitas dan realibilitas dilakukan pada 50 orang terhadap 15 unsur dengan 40 sub indikator. Adapun hasilnya sebagai berikut tersaji pada lampiran 2.

Dari lampiran 2. diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid, karena R_{xy} positif serta t hitung $>$ t tabel. Item instrumen yang valid menunjukkan bahwa item atau indikator tersebut tepat untuk digunakan sebagai instrumen angket penelitian atau kuisioner. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji realibilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach's*, digunakan untuk menilai apakah hasil angket kuisioner dapat dipercaya atau *reliable*. Dari hasil realibilitas diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach's* = 0,9929. Sesuai kriteria nilai sudah besar dari 0,60 maka data hasil kuisioner memiliki tingkat realibilitas yang baik atau data hasil kuisioner dapat dipercaya.

3. Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Antara Harapan dan Kenyataan

a. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Pengukuran kualitas pelayanan bantuan pemerintah didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Paparan mengenai persepsi responden terhadap pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan didasarkan pada nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban yang mereka berikan pada masing-

masing pernyataan terkait. Nilai rata-rata skor yang dimaksudkan dapat dicari dengan membagi total skor alternatif pilihan jawaban pada item pernyataan tertentu dengan jumlah keseluruhan responden.

Deskripsi mengenai pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diterima dari BBPBL Lampung pada masing-masing dimensi tersebut dijelaskan dalam sub bab berikut :

1) Deskripsi Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi *Reliability*.

Dimensi *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang melihat baik buruknya pelayanan dari segi kehandalan. Keandalan yang dimaksud adalah kemampuan memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung. Suatu pelayanan dinilai handal apabila pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit, adanya kejelasan dan kepastian persyaratan, pemberi layanan menepati janjinya dan adanya kejelasan biaya layanan.

Pengukuran kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* dilakukan dengan mengkaji harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan berkaitan dengan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan. Parameter pada dimensi *reliability* dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas pelayanan dapat dipercaya, konsistensi dalam pelayanan dan keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang harus dilakukan.

Pernyataan pertama berkaitan dengan harapan bahwa kemampuan petugas pelayanan bantuan pemerintah dapat dipercaya. Pelanggan atau masyarakat

memiliki harapan yang besar terhadap kemampuan petugas pelayanan sehingga nantinya masyarakat atau pelanggan dapat merasakan hasil dari bantuan pemerintah tersebut. Sedangkan nilai rata-rata pelayanan yang dirasakan sebesar 3,36 lebih kecil dibandingkan nilai dari nilai rata-rata skor yang diharapkan, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Pernyataan berikutnya berhubungan dengan konsistensi dalam melakukan pelayanan. Secara umum semua pelanggan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung mengharapkan unit pelayanan tetap konsisten melakukan pelayanan demi kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan 3,54. Pada kenyataannya kinerja pelayanan (pelayanan yang dirasakan) oleh pelanggan masih lebih rendah dibandingkan skor rata-rata pada pelayanan yang diharapkan pelanggan, ditunjukkan dengan skor rata-rata pelayanan yang dirasakan masyarakat sebesar 3,28. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dianggap belum konsisten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Pernyataan ketiga berkaitan dengan kemampuan petugas layanan dalam mengidentifikasi pelayanan bantuan pemerintah seperti apa yang harus mereka lakukan. Nilai rata-rata skor harapan sebesar 3,42. Disisi lain kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam mengidentifikasi layanan yang akan dilakukan masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor yang dirasakan yaitu 3,33.

Tabel 4.4. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan
Dimensi *Reliability*

Pernyataan yang Berhubungan Dengan <i>Reliability</i>	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Kemampuan petugas pelayanan dapat dipercaya	3,56	3,36	0,20	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Konsistensi dalam pelayanan	3,54	3,28	0,26	
3. Keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang harus dilakukan	3,42	3,33	0,09	
Rerata skor	3,57	3,37	0,20	

Sumber : Diolah dari data primer

Melihat data dalam tabel diatas, terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) pada dimensi *reliability* nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan sebesar 3,37 lebih rendah dari rata-rata skor yang diharapkan pelanggan yaitu 3,57.

Pada dimensi *reliability* ini terdapat 3 (tiga) indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator konsistensi dalam pelayanan. Hal ini menjadikan masyarakat tidak puas karena mereka berharap BBPBL Lampung nantinya tetap konsisten memberikan layanan bantuan pemerintah. Harapan dari masyarakat, program layanan bantuan pemerintah akan berjalan setiap tahun tidak hanya berjalan pada saat tahun berjalan.

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *reliability* adalah sebesar 0,20 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung belum memenuhi harapan pelanggan. Kesenjangan yang dirasakan oleh pelanggan adalah kurang handalnya petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang akan dilakukan, hal ini dikarenakan ada beberapa petugas layanan yang tidak mengetahui atau kurang paham tentang jenis layanan bantuan pemerintah yang

dilakukan oleh BBPBL Lampung. Sehingga masyarakat kurang mendapatkan informasi yang akurat tentang bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung. Hal tersebut menyebabkan masyarakat menganggap petugas layanan belum handal dalam melakukan layanan kepada masyarakat.

2) Deskripsi Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi *Responsiveness*.

Dimensi ini berhubungan dengan daya tanggap penyedia layanan dalam melayani pengguna layanan. Sesuai kajian penelitian ini, *responsiveness* yang dimaksudkan adalah daya tanggap pegawai dalam melayani pelanggan yang membutuhkan pelayanan bantuan pemerintah dari BBPBL Lampung.

Indikator dimensi *responsiveness* meliputi tindakan cepat tanggap pegawai ketika dibutuhkan atau terhadap pengaduan, kesopanan dan keramahan petugas dan kemampuan petugas layanan untuk bekerja sama dengan pelanggan.

Penyataan pertama menyatakan kecepatan petugas dalam melayani pengaduan yang masuk ke unit pelayanan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor harapan masyarakat menunjukkan hasil sebesar 3,66. Pada kenyataannya kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat atau pelanggan lebih rendah dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan yaitu sebesar 3,44. Sehingga masih ada kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pernyataan berikutnya adalah sikap dari petugas layanan yaitu keramahan dan kesopanan. Kenyataan yang terjadi walaupun petugas pelayanan sudah ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, ternyata menurut masyarakat

masih belum memuaskan mereka, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan dari nilai rata-rata skor yang diharapkan yaitu 3,46. Sedangkan nilai rata-rata skor untuk pelayanan yang diharapkan adalah 3,60, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

Pernyataan ketiga berkaitan dengan kemampuan petugas dalam bekerjasama dengan pelanggan, secara umum semua pelanggan yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar agar dalam memanfaatkan pelayanan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung, yaitu petugas layanan dapat bekerjasama dengan pelanggan. Pada kenyataannya pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan kemampuan petugas bekerja sama dengan konsumen masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor yaitu sebesar 3,28. Sekalipun umumnya pelanggan setuju bahwa petugas layanan mampu bekerja sama dengan pelanggan, namun mereka masih mengharapkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Tabel 4.5. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Pelayanan Harapan dan Kenyataan Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan yang Berhubungan Dengan <i>Responsiveness</i>	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas pelayanan cepat tanggap terhadap pengaduan	3,66	3,44	0,22	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas pelayanan sopan dan ramah	3,60	3,46	0,14	
3. Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen	3,52	3,28	0,24	
Rerata skor	3,59	3,39	0,20	

Sumber : Diolah dari data primer

Pada dimensi *responsiveness* nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan sebesar 3,39 lebih rendah dari rata-rata skor yang diharapkan pelanggan yaitu 3,59. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *responsiveness* adalah sebesar 0,20 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Kesenjangan yang terjadi pada dimensi *responsiveness* untuk pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung menurut pelanggan, BBPBL Lampung kurang bisa diajak bekerjasama dalam arti masyarakat menginginkan bantuan benih ikan Kakap Putih maka mereka berharap akan mendapatkan benih sesuai permintaan. Akan tetapi apabila terjadi sesuatu hal, misalnya benih ikan Kakap Putih sedang tidak tersedia, maka bantuan benih bisa dalam bentuk ikan jenis lain misalnya ikan Bawal Bintang. Inilah yang dianggap masyarakat bahwa petugas tidak dapat bekerja sama.

3) Deskripsi Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi Assurance.

Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang tak kalah pentingnya dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Indikator yang digunakan dalam mengukur dimensi *assurance* meliputi pengetahuan dan ketrampilan petugas layanan dalam menjalankan tugas, profesional dalam bekerja dan petugas layanan mempunyai keahlian teknis yang baik.

Pernyataan pertama berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan bantuan pemerintah. Nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 3,54. Sedangkan nilai rata-rata skor kenyataan (pelayanan yang dirasakan)

menunjukkan angka sebesar 3,34. Dengan membandingkan kedua nilai tersebut dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan pelayanan bantuan pemerintah belum sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, yang artinya pelanggan masih meragukan kemampuan pengetahuan dan ketrampilan petugas.

Pernyataan berikutnya menyatakan profesionalisme petugas dalam melakukan pelayanan bantuan pemerintah di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Nilai rata-rata skor yang diharapkan pelanggan menunjukkan angka sebesar 3,58. Hal ini berarti pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan bantuan pemerintah sangat baik dengan didukung sikap profesionalisme dari petugas layanan. Namun demikian, harapan pelanggan belum terpenuhi karena nilai kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,36.

Pernyataan ketiga menyatakan petugas memiliki keahlian teknis yang baik dalam melakukan pelayanan bantuan pemerintah. Nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan dalam pernyataan tersebut adalah 3,56. Hal ini berarti bahwa secara umum pelanggan mengharapkan agar petugas pelayanan bantuan pemerintah memiliki keahlian teknis yang baik. Namun demikian harapan tersebut belum semuanya terpenuhi, karena masih adanya petugas pelayanan bantuan pemerintah yang kemampuan teknisnya belum memadai, hal ini sesuai dengan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,34. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan pelanggan sehubungan dengan dimensi *assurance* pelayanan

bantuan pemerintah di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dapat dilihat pada tabel. 4.6.

Tabel 4.6. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan
Dimensi *Assurance*

Pernyataan yang Berhubungan Dengan <i>Assurance</i>	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugas	3,54	3,34	0,20	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Profesional dalam bekerja	3,58	3,36	0,22	
3. Petugas memiliki keahlian teknis yang baik	3,56	3,34	0,22	
Rerata skor	3,56	3,34	0,22	

Sumber : Diolah dari data primer

Pada dimensi *assurance* nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan sebesar 3,34 lebih rendah dari rata-rata skor yang diharapkan pelanggan yaitu 3,56. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *assurance* adalah sebesar 0,22 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih jauh dari harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena belum meratanya kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan dalam melakukan layanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung, baik kemampuan secara teknis maupun administrasi. Disaat masyarakat menginginkan informasi tentang bantuan pemerintah, petugas layanan bantuan pemerintah tidak memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat memberikan penilaian bahwa petugas belum memiliki kompetensi yang handal. Informasi yang diinginkan oleh masyarakat dari segi administrasi adalah informasi tentang persyaratan atau dokumen apa saja yang harus disiapkan oleh masyarakat agar

memperoleh layanan bantuan pemerintah dari BBPBL Lampung. Sedangkan informasi teknis adalah informasi tentang cara budidaya ikan yang baik.

4) Deskripsi Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi *Emphaty*.

Dimensi *emphaty* berhubungan dengan sikap empati yang dimiliki pegawai atau petugas layanan dalam memberikan layanan bagi pelanggan atau penerima layanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* meliputi kepedulian petugas layanan akan keinginan konsumen, kecepatan petugas layanan dalam menanggapi keluhan konsumen dan petugas mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dalam menerima layanan pada masing-masing indikator tersebut.

Pernyataan pertama yang menyatakan petugas peduli akan keinginan konsumen, nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut adalah sebesar 3,60. Sedangkan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,36. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari harapan, walaupun petugas layanan sudah peduli dengan keinginan pelanggan namun dalam kenyataannya masih belum sesuai dengan keinginan pelanggan.

Pernyataan berikutnya tentang kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Nilai rata-rata harapan menunjukkan angka sebesar 3,60 Sedangkan nilai rata-rata yang dirasakan (kenyataan) sebesar 3,14. Melihat

angka yang dirasakan yang lebih rendah dari nilai yang diharapkan artinya pelanggan merasa petugas layanan tidak cepat menanggapi keluhan konsumen.

Pernyataan ketiga tentang kemampuan petugas layanan dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Hasil nilai skor rata-rata harapan yang diinginkan pelanggan adalah 3,64. Sedangkan nilai rata-rata untuk pelayanan yang dirasakan adalah 3,36. Apabila melihat angka tersebut menggambarkan bahwa yang dirasakan pelanggan belum sesuai dengan harapan mereka, walaupun rentang angka antara harapan dan kenyataan tidak terlalu jauh tetap saja merupakan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan untuk indikator *emphaty* pelayanan bantuan pemerintah di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung dapat dilihat pada tabel. 4.7

Tabel 4.7. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan
Dimensi *Emphaty*

Pernyataan yang Berhubungan Dengan <i>Emphaty</i>	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	<i>Gap</i>	
1. Petugas peduli akan keinginan konsumen	3,60	3,36	0,24	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Cepat menanggapi keluhan konsumen	3,60	3,14	0,46	
3. Menjaga hubungan baik dengan konsumen	3,64	3,36	0,31	
Rerata skor	3,61	3,28	0,33	

Sumber : Diolah dari data primer

Pada dimensi *emphaty* nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan sebesar 3,28 lebih rendah dari rata-rata skor yang diharapkan pelanggan yaitu 3,61. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *emphaty* adalah sebesar 0,33,

yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih jauh dari harapan pelanggan.

Kesenjangan ini terjadi karena masyarakat menganggap petugas pelayanan masih kurang peduli akan keinginan pelanggan, seperti contoh masyarakat menginginkan bantuan benih ikan Kakap Putih akan tetapi yang tersedia ikan Bawal Bintang, jadi dikarenakan ini berupa bantuan jadi mau nggak mau masyarakat harus mau menerima. Hal itulah yang dianggap masyarakat petugas layanan tidak peduli keinginan masyarakat. Menurut masyarakat juga petugas tidak cepat menanggapi keluhan, misalnya apabila masyarakat penerima bantuan benih memberikan laporan bahwa ikan bantuan yang mereka terima mati, maka petugas layanan tidak memberikan respon atas informasi tersebut.

Dengan melihat nilai *gap* (kesenjangan) per indikator perlu dilakukan solusi dari peningkatan kepedulian petugas pelayanan, sehingga nantinya diharapkan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung akan meningkat seiring dengan peningkatan kepedulian petugas serta kemampuan petugas dalam bekerjasama dengan pelanggan.

5) Deskripsi Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi *Tangibles*.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* meliputi pelayanan tepat waktu, kelengkapan sarana dan prasarana lengkap dan informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas.

Dimensi kualitas pelayanan kelima yang tak kalah pentingnya dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah dimensi *tangibles* meliputi pelayanan yang tepat waktu, kelengkapan sarana dan prasarana dan

tentang informasi dan komunikasi tentang pelayanan bantuan pemerintah yang jelas.

Pernyataan pertama tentang pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung tepat waktu. Nilai rata-rata skor harapan tentang pernyataan tersebut adalah 3,56. Sedangkan untuk skor nilai rata-rata pelayanan yang dirasakan sebesar 3,36. Melihat perbedaan angka antara harapan dan kenyataan, maka terlihat adanya kesenjangan (*gap*), yaitu pelanggan mempunyai harapan pelayanan dilakukan tepat waktu, akan tetapi pada kenyataannya pelayanan bantuan pemerintah tidak dapat dilakukan tepat waktu. Salah satu alasan pelayanan ini tidak dapat dilakukan tepat waktu karena adanya keterbatasan jumlah petugas yang melayani sehingga pelayanan tidak dapat langsung ditangani.

Pernyataan kedua menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan bantuan pemerintah harus dilengkapi dengan peralatan yang lengkap. Nilai skor harapan pelanggan untuk indikator ini adalah 3,58 dan untuk nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan adalah 3,34. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan pelanggan berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana belum sesuai dengan harapan mereka.

Pernyataan selanjutnya adalah kejelasan informasi dan komunikasi tentang pelayanan. Nilai skor rata-rata pelayanan yang dirasakan pelanggan sebesar 3,58 lebih rendah dibandingkan dengan nilai skor rata-rata harapan pelanggan yang mencapai 3,42. Kesenjangan ini terjadi karena pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk nilai skor rata-rata lebih jelasnya disampaikan pada tabel. 4.8

Tabel 4.8. Nilai Rata-Rata Skor Pelayanan Harapan dan Kenyataan dengan Dimensi *Tangibles*

Pernyataan yang Berhubungan Dengan <i>Tangibles</i>	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Pelayanan tepat waktu	3,56	3,36	0,20	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Kelengkapan sarana dan prasaran lengkap	3,58	3,34	0,24	
3. Informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas	3,58	3,42	0,16	
Rerata skor	3,57	3,37	0,20	

Sumber : Diolah dari data primer

Pada dimensi *tangibles* nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan sebesar 3,37 lebih rendah dari rata-rata skor yang diharapkan pelanggan yaitu 4,83. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *responsiveness* adalah sebesar 0,67, yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Kesenjangan ini terjadi karena belum lengkapnya sarana dan prasarana yang ada di BBPBL Lampung dalam menunjang kegiatan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung. Kesenjangan ini dapat terjadinya, misalnya sudah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat (*pokdakan*) penerima bantuan pemerintah bahwa bantuan akan didistribusikan, akan tetapi pendistribusian benih tersebut berubah jadwal dikarenakan sarana (*sterofoam*) belum tersedia atau jumlahnya belum cukup. Sehingga hal tersebut membuat masyarakat kecewa dan waktu pelayanan bantuan tidak dapat dijadwalkan dengan pasti, dikarenakan bentuk bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung adalah makhluk hidup yang terdapat faktor pembatas seperti kematian. Dengan melihat nilai *gap* (kesenjangan) per indikator perlu dilakukan

solusi yaitu melengkapi sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran kegiatan pelayanan bantuan pemerintah, serta peningkatan sistem informasi sehingga pelanggan lebih mudah menerima pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung.

b. Kepuasan Masyarakat Berdasarkan KepMen PAN No. 14 tahun 2017

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan pemerintah didasarkan pada 15 komponen pelayanan yang meliputi prosedur layanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas pelayanan, kecepatan waktu layanan, keadilan mendapatkan layanan, perilaku petugas layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan dan pengaduan, saran serta masukan.

Paparan mengenai persepsi responden terhadap pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan didasarkan pada nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban yang mereka berikan pada masing-masing pernyataan terkait. Nilai rata-rata skor yang dimaksudkan dapat dicari dengan membagi total skor alternatif pilihan jawaban pada item pernyataan tertentu dengan jumlah keseluruhan responden.

Deskripsi mengenai pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan bantuan pemerintah yang diterima masyarakat dari BBPBL Lampung pada masing-masing komponen tersebut dijelaskan dalam sub bab berikut :

1) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Prosedur Layanan

Komponen prosedur layanan merupakan komponen kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Baik buruknya pelayanan dari segi kualitas. Kualitas yang dimaksud adalah baik buruknya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung. Suatu pelayanan dinilai handal apabila pelayanan dapat dilaksanakan dan dapat memuaskan keinginan pelanggannya.

Pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan dari komponen prosedur layanan dilakukan dengan mengkaji harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan berkaitan dengan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan. Parameter pada komponen prosedur layanan dalam penelitian ini adalah informasi tentang prosedur layanan mudah dimengerti dan prosedur layanan tidak berbelit-belit.

Pernyataan pertama berkaitan dengan prosedur layanan yang mudah dimengerti oleh pelanggan. Hasil pengolahan data bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,42 dan nilai skor rata-rata yang dirasakan atau diterima pelanggan adalah 3,24. Dengan melihat hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan lebih kecil dibandingkan dari nilai skor rata-rata harapan konsumen.

Pernyataan berikutnya adalah prosedur layanan tidak berbelit-belit. Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,54 sedangkan untuk nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan adalah 3,26. Dari hasil wawancara dengan kelompok pembudidaya masih adanya ketidak mengertian mereka untuk mendapatkan pelayanan bantuan pemerintah, sehingga terkesan proses pelayanan menjadi berbelit dan panjang.

Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan Komponen Prosedur Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Komponen Prosedur Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dimengerti	3,42	3,24	0,18	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Prosedur layanan tidak berbelit	3,54	3,26	0,28	
Rerata skor	3,48	3,25	0,23	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan ini terjadi karena pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk nilai skor rata-rata lebih jelasnya disampaikan pada tabel. 4.9. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen prosedur layanan adalah sebesar 0,23 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena informasi tentang prosedur layanan belum sepenuhnya dimengerti oleh para pelanggan di BBPBL Lampung, sehingga walaupun prosedurnya tidak berbelit tetapi menurut pelanggan masih membingungkan. Sehingga pelanggan atau masyarakat menganggap prosedur layanan membingungkan dan menyusahkan.

2) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Persyaratan Pelayanan

Indikator yang digunakan dalam mengukur komponen persyaratan layanan bantuan pemerintah pada penelitian ini adalah informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami, persyaratan pelayanan mudah dipenuhi dan persyaratan pelayanan harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan.

Pernyataan pertama adalah informasi persyaratan pelayanan bantuan pemerintah mudah dipahami. Berdasarkan hasil pengolahan data nilai rata-rata skor kepuasan pelanggan yang diharapkan adalah sebesar 3,74 dan untuk nilai rata-rata skor kepuasan yang dirasakan pelanggan adalah 3,30. Melihat hasil tersebut terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Kemungkinan hal ini terjadi karena masih adanya pelanggan yang belum menerima informasi secara jelas tentang persyaratan yang harus dipenuhi guna menerima layanan bantuan pemerintah.

Pernyataan berikutnya adalah tentang persyaratan pelayanan mudah dipenuhi. Nilai skor rata-rata kepuasan pelanggan yang diharapkan adalah 3,68. Sedangkan nilai skor rata-rata kepuasan pelanggan yang dirasakan atau diterima adalah sebesar 3,18. Artinya kepuasan pelanggan yang diterima masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Pernyataan ketiga adalah persyaratan pelayanan yang dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan. Nilai rata-rata skor yang diharapkan pelanggan adalah 3,60. Sedangkan untuk nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,16. Kesenjangan pada pernyataan ketiga ini terlihat dari nilai rata-rata

Indikator dari komponen kejelasan pelayanan adalah kejelasan petugas yang melayani dan jenis pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan mudah dipahami.

Pernyataan pertama dalam komponen ini adalah kejelasan petugas yang melayani. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,34. Dalam hal ini pelanggan berkeinginan untuk mendapatkan kejelasan petugas yang melayani pelayanan bantuan pemerintah. Nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 2,98. Artinya kenyataan yang diterima pelanggan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dari hasil wawancara yang dilakukan biasanya pelanggan masih menunggu siapakah petugas yang akan melayani mereka dalam layanan bantuan pemerintah.

Pernyataan kedua adalah penjelasan tentang pelayanan bantuan pemerintah ini mudah dipahami. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,44 dimana skor nilai rata-rata kenyataan yang diterima pelanggan adalah 3,14. Nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan lebih kecil dari nilai skor rata-rata yang diharapkan pelanggan. Artinya masih ada kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan. Untuk lebih jelasnya nilai skor rata-rata antara yang diharapkan pelanggan dan kepuasan yang diterima pelanggan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.11. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kejelasan Pelayanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kejelasan Pelayanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas yang akan melayani sudah jelas orangnya	3,34	2,98	0,36	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Penjelasan tentang pelayanan pengelolaan mudah dipahami	3,44	3,14	0,30	
Rerata skor	3,39	3,06	0,33	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen kejelasan layanan adalah sebesar 0,33 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih jauh dari harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena masyarakat beranggapan petugas layanan belum memberikan penjelasan atau informasi yang jelas, sehingga pelanggan bingung harus bertanya atau mendapatkan informasi dari siapa. Inilah yang menyebabkan pelanggan tidak puas walaupun penjelasan tentang pelayanan bantuan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung mudah dipahami oleh pelanggan tetapi petugas yang melayani tidak jelas atau bukan orang yang pelanggan kenal.

4) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Komponen penting lainnya dalam usaha menjadikan penyelenggara pelayanan mampu melayani masyarakat dengan baik dan memuaskan keinginan masyarakat adalah kedisiplinan petugas pelayanan. Indikator kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya dan kedisiplinan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga pelayanan dapat dilakukan tepat waktu.

Dari kuisisioner yang telah disebarakan maka dilakukan pengolahan data dan didapatkan hasil bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan untuk indikator kedisiplinan petugas layanan adalah 3,68 dan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,28. Dari hasil data tersebut terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan lebih tinggi dari nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan berarti terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan.

Pernyataan kedua yaitu petugas disiplin/tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan, nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,64 sedangkan untuk nilai rata-rata skor yang dirasakan pelanggan adalah 3,20. Dari kedua pernyataan tersebut terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Tabel 4.12. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas disiplin menjalankan tugasnya	3,68	3,28	0,40	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas pelayanan disiplin / tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan	3,64	3,20	0,44	
Rerata skor	3,66	3,24	0,42	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen kedisiplinan petugas layanan adalah sebesar 0,42 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih jauh dari harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena pada pelayanan bantuan pemerintah ini, petugas tidak dapat tepat waktu dalam penyaluran bantuan, hal ini dikarenakan untuk proses penyaluran

memerlukan beberapa kegiatan yang memerlukan waktu ekstra seperti packing beih ikan yang akan dibantukan. Sehingga tidak tepat waktu pendistribusian beih sampai ketangan pelanggan. Hal inilah yang menurut pelanggan, petugas tidak disiplin dan tepat waktu dalam proses pelayanan bantuan pemerintah.

5) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Komponen kepuasan masyarakat berikutnya adalah tanggung jawab petugas pelayanan. Indikator dalam komponen ini adalah tanggung jawab petugas pelayanan terhadap pelayanan yang dilakukan dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pernyataan pertama tentang tanggung jawab petugas pelayanan bantuan pemerintah nilai skor rata-rata harapan pelanggan pelayanan bantuan pemerintah adalah 3,60. Sedangkan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,18. Dari angka skor tersebut terlihat pelanggan belum puas akan pelayanan yang dilakukan terutama pada indikator tanggung jawab petugas.

Pernyataan berikutnya tentang tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya atau pelayanan bantuan pemerintah. Dari hasil pengolahan data didapatkan angka nilai skor rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,60 lebih tinggi dibandingkan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan yaitu 3,16.

Dari kedua pernyataan tersebut, terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan. Berarti terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan, sehingga tingkat pelayanan yang dilakukan belum memuaskan

pelanggan. Untuk data kedua indikator tanggung jawab petugas layanan antara harapan dan kenyataan disajikan dalam tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Tanggung jawab Petugas Pelayanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan	3,60	3,18	0,42	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan	3,60	3,16	0,44	
Rerata skor	3,60	3,17	0,43	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen tanggung jawab petugas layanan adalah sebesar 0,43 yang artinya pelayanan yang dilakukan masih jauh dari harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena menurut pelanggan petugas belum melakukan penyelesaian pelayanan dengan baik, contohnya apabila ada ikan bantuan yang didistribusikan kepada pelanggan ada yang mati, maka petugas pelayanan lah yang harus bertanggung jawab.

6) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tingkat kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan suatu unit penyelenggara layanan dalam melayani masyarakat atau pelanggan. Salah satu penentu keberhasilan layanan adalah tingkat kemampuan/kompetensi petugas layanan.

Dalam penelitian ini untuk komponen kemampuan/kompetensi petugas layanan terdiri atas 3 (tiga) indikator yaitu kemampuan petugas dalam

menjelaskan kebutuhan sarana pendukung dalam layanan bantuan pemerintah, petugas layanan memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya dan petugas mempunyai pengetahuan yang baik tentang layanan bantuan pemerintah.

Pernyataan pertama yaitu kemampuan petugas dalam menjelaskan kebutuhan sarana pendukung dalam layanan bantuan pemerintah. Kemampuan petugas disini yang dimaksud adalah kemampuan petugas menjelaskan kepada pelanggan apa saja yang harus disiapkan agar layanan ini dapat dilakukan. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah sebesar 3,58 sedangkan untuk nilai skor rata-rata kenyataan yang diterima pelanggan adalah 3,28.

Pernyataan selanjutnya adalah kemampuan petugas dalam melakukan tugasnya yaitu layanan bantuan pemerintah. Jika petugas layanan mempunyai kemampuan yang memadai maka layanan ini akan sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka didapatkan data bahwa nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,52 lebih rendah dari nilai skor rata-rata harapan pelanggan yaitu 3,22.

Pernyataan ketiga adalah petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hasil perhitungan didapatkan nilai skor rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,44 lebih tinggi dibandingkan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan yaitu 3,24.

Dari ketiga pernyataan diatas nilai skor rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata yang dirasakan pelanggan, berarti ada kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan.

Untuk data nilai rata-rata skor harapan dan yang dirasakan pelanggan dalam komponen kemampuan/kompetensi petugas layanan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.14. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataandengan Komponen Kemampuan/Kompetensi Petugas

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kemampuan/ Kompetensi Petugas Pelayanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas dapat menjelaskan secara jelas sarana pendukung untuk pelayanan bantuan pemerintah	3,58	3,28	0,30	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya	3,52	3,22	0,30	
3. Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada penerima layanan	3,44	3,24	0,20	
Rerata skor	3,51	3,24	0,27	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen kemampuan/kompetensi petugas layanan adalah sebesar 0,27 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena kompetensi atau pengetahuan baik teknis atau administrasi tidak merata pada semua petugas layanan. Harapan pelanggan adalah semua petugas layanan mempunyai kemampuan atau kompetensi yang memadai untuk pelayanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung. Sehingga apabila pelanggan atau masyarakat akan mudah mendapatkan informasi dan konsultasi terutama terkait layanan bantuan pemerintah

7) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kecepatan Waktu Layanan

Komponen selanjutnya dalam kepuasan masyarakat adalah kecepatan waktu layanan. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) indikator yaitu pelayanan dilakukan tepat waktu dan penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pernyataan pertama adalah pelayanan dilakukan tepat waktu. Pelanggan biasanya ingin dilayani tepat waktu dan cepat. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,66 dan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah sebesar 3,04. Dari hasil wawancara biasanya pelanggan menginginkan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, akan tetapi pelayanan bantuan pemerintah dilakukan tidak tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Pernyataan kedua adalah waktu penyelesaian layanan bantuan pemerintah. Pelanggan menginginkan pelayanan dilakukan tepat waktu dan cepat penyelesaiannya, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama sampai layanan tersebut selesai. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,58 dan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah sebesar 3,36.

Terjadinya perbedaan antara nilai rata-rata skor harapan dan nilai rata-rata skor yang diterima pelanggan menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Rincian nilai rata-rata skor tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.15. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kecepatan Waktu Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kecepatan Waktu Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Pelayanan dilakukan tepat waktu	3,66	3,04	0,62	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	3,58	3,36	0,22	
Rerata skor	3,62	3,20	0,42	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen kecepatan waktu layanan adalah sebesar 0,42 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung masih jauh dari harapan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena belum adanya standar waktu kecepatan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung. Artinya petugas layanan tidak dapat memastikan kapan waktu pendistribusian bantuan pemerintah dapat diterima oleh pelanggan, misalnya petugas sudah menjadwalkan layanan pada waktu tertentu tetapi akan dibatalkan atau dirubah jadwal pendistribusiannya. Hal itulah yang tidak dapat memuaskan pelanggan.

8) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keadilan Mendapatkan Layanan

Keadilan mendapatkan layanan adalah hak seluruh masyarakat tanpa melihat golongan, agama, pangkat, jenis kelamin. Indikator untuk komponen ini adalah petugas melayani tanpa membedakan orang dan petugas melayani berdasarkan urutan layanan.

Dari kuisisioner yang telah disebarakan, untuk pernyataan pertama didapatkan hasil nilai rata-rata skor yang diharapkan pelanggan adalah 3,64 dan nilai rata-rata skor yang diterima pelanggan adalah 3,16.

Pernyataan kedua adalah petugas melayani berdasarkan urutan layanan/pengaduan. Dari hasil perhitungan dan pengolahan data didapatkan hasil nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,54 dan hasil skor nilai rata-rata yang diterima pelanggan adalah 3,24. Dari hasil tersebut masih adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan bantuan pemerintah, dikarenakan pelayanan yang tidak berdasarkan urutan pengaduan/layanan.

Terjadinya perbedaan antara nilai rata-rata skor harapan dan nilai rata-rata skor yang diterima pelanggan menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen keadilan mendapatkan layanan adalah sebesar 0,39 yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung belum memenuhi harapan pelanggan. Rincian nilai rata-rata skor tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.16. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keadilan Mendapatkan Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Keadilan Mendapatkan Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas melayani tanpa membedakan orang	3,64	3,16	0,48	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas melayani berdasarkan urutan pengaduan	3,54	3,24	0,33	
Rerata skor	3,59	3,20	0,39	

Sumber : Diolah dari data primer

9) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Perilaku Petugas Layanan

Perilaku petugas memegang peran penting dalam melengkapi komponen kepuasan masyarakat penerima bantuan di BBPBL Lampung. Dalam komponen

ini terdapat beberapa indikator yaitu petugas dapat menjelaskan kebutuhan sarana pendukung untuk layanan bantuan pemerintah, petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya, petugas memiliki kemampuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan, petugas terampil dan cekatan dalam memberikan layanan, petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan dan petugas melayani dengan ramah dan sopan.

Terjadinya perbedaan antara nilai rata-rata skor harapan dan nilai rata-rata skor yang diterima pelanggan menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen perilaku petugas layanan adalah sebesar 0,36 yang artinya perilaku petugas layanan menurut pelanggan masih belum sesuai harapan, walaupun nilai kesenjangan pada indikator petugas melayani dengan ramah dan sopan adalah 0,16 atau kurang dari 0,50, yang berarti perilaku petugas tersebut adalah baik. Hanya secara umum perilaku petugas layanan masih belum memuaskan pelanggan. Dengan melihat nilai *gap* (kesenjangan) pada komponen ini, maka perlu dilakukan pendekatan khusus kepada petugas tentang perilaku petugas.

Nilai skor rata-rata harapan dan nilai skor rata-rata yang diterima pelanggan pada komponen perilaku petugas layanan disajikan dalam Tabel 4.17. berikut :

Tabel 4.17. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Perilaku Petugas Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Perilaku Petugas Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pelayanan bantuan pemerintah	3,62	3,26	0,36	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	3,56	3,22	0,34	
3. Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,46	3,06	0,40	
4. Petugas terampil dan cekatan dalam memberikan layanan	3,56	3,12	0,44	
5. Petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan	3,60	3,14	0,46	
6. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	3,62	3,46	0,16	
Rerata skor	3,57	3,21	0,36	

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data tersebut diatas, terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai skor rata-rata yang diterima pelanggan. Artinya terdapat kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan layanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

Kesenjangan yang terjadi pada komponen perilaku petugas layanan terjadi karena perilaku petugas layanan belum cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan merespon keluhan pelanggan, sebagai contoh benih ikan bantuan mengalami serangan penyakit, biasanya petugas layanan tidak dapat langsung datang ke lokasi bantuan untuk melihat ikan bantuan tersebut. Sehingga

menurut masyarakat penerima bantuan, petugas kurang cekatan dan cepat tanggap.

10) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Biaya/Tarif Layanan

Biaya/tarif layanan harus bersifat transparan dan diketahui dengan jelas oleh publik atau masyarakat. Dalam penelitian ini tarif disebutkan adalah gratis karena layanan bantuan pemerintah ditujukan kepadamasyarakat penerima bantuan dari BBPBL Lampung.

Indikator untuk komponen biaya/tarif layanan adalah informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas dan besarnya biaya yang diajukan untuk pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan.

Pernyataan pertama tentang biaya/tarif layanan adalah informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,66 lebih tinggi dibandingkan skor rata-rata pelanggan terhadap indikator ini adalah 3,20.

Pernyataan kedua dalam komponen ini adalah besarnya biaya yang diajukan untuk pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan. Pengharapan pelanggan adalah biaya gratis tetapi hasil layanan memuaskan. Nilai skor rata-rata harapan pelanggan adalah 3,60 dan yang dirasakan pelanggan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung adalah 3,18.

Dari kedua pernyataan diatas terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan skor rata-rata pelayanan yang diterima pelanggan bantuan pemerintah. Untuk data lebih lengkap ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.18. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Biaya/Tarif Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Biaya/Tarif Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas	3,66	3,20	0,40	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Besarnya biaya yang diajukan untuk penyelesaian pelayan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan	3,60	3,18	0,42	
Rerata skor	3,63	3,19	0,44	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen biaya/tarif layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung adalah sebesar 0,44 yang artinya biaya yang diberlakukan menurut pelanggan masih belum sesuai harapan. Tarif/biaya untuk pelayanan bantuan pemerintah adalah gratis dan tidak dipungut biaya, tetapi hal ini masih belum memuaskan pelanggan karena masih ada ketentuan yang berlaku didalam komponen ini. Misalnya bantuan akan didistribusikan akan tetapi anggaran habis, maka biasanya masyarakat atau pokdakan yang akan menerima bantuan diminta untuk mengambil benih ikan tersebut ke lokasi BBPBL Lampung. Hal ini kadang dirasakan berat oleh para pokdakan dari segi biaya yang akan mereka keluarkan.

11) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kepastian Jadwal Layanan

Jadwal layanan harus terjadwal dengan jelas sehingga pengguna layanan atau pelanggan tidak akan merasa waktunya terbuang percuma disaat mereka datang ketempat penyelenggara layanan, para pelanggan tersebut tidak terlayani karena adanya ketidakpastian jadwal pelayanan.

Indikator dalam komponen kepastian jadwal pelayanan adalah informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas dan informasi pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas. Hasil perhitungan data dari kuisioner yang telah disebar mendapatkan hasil sebagai berikut nilai skor rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,54. Sedangkan nilai skor rata-rata pelayanan yang diterima pelanggan bantuan pemerintah adalah 2,94.

Pernyataan selanjutnya tentang informasi tentang pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas, data hasil perhitungan untuk skor nilai rata-rata harapan pelanggan adalah 3,54 dan untuk skor nilai rata-rata yang dirasakan pelanggan adalah 3,00. Dari data dalam kedua pernyataan tersebut diatas terlihat bahwa nilai skor rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan. Rincian nilai rata-rata skor tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.19. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kepastian Jadwal Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kepastian Jadwal Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas	3,54	2,94	0,60	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Informasi pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas	3,54	3,00	0,54	
Rerata skor	3,54	2,97	0,57	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen kepastian jadwal layanan BBPBL Lampung adalah sebesar 0,57 yang artinya untuk kepastian jadwal menurut pelanggan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menginginkan jadwal yang pasti dan tepat dalam pelaksanaan layanan. Biasanya

yang terjadi kepastian jadwal pelaksanaan layanan tidak didapatkan pelanggan dikarenakan produk bantuan yang diberikan kepada masyarakat adalah makhluk hidup (benih ikan, calon induk ikan dan bibit rumput laut kultur jaringan) dan keterbatasan jumlah produksi.

12) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan kenyataan dengan Komponen Kenyamanan Lingkungan

Lingkungan merupakan salah satu komponen dalam unsur kepuasan masyarakat. Salah satu komponen lingkungan adalah kenyamanan. Diharapkan dengan lingkungan yang nyaman maka proses layanan akan berlangsung dengan baik dan pelanggan menjadi puas akan layanan yang diberikan oleh BBPBL Lampung.

Dalam penelitian ini untuk komponen kenyamanan lingkungan dengan indikator yaitu lingkungan nyaman untuk bekerja, lingkungan pengelolaan bersih dan lingkungan bekerja dan tempat bekerja bersih dan nyaman. Rincian nilai rata-rata skor tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.20. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Kenyamanan Lingkungan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kenyamanan Lingkungan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Lingkungan nyaman untuk bekerja	3,62	3,38	0,24	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Lingkungan pengelolaan bersih	3,60	3,38	0,22	
3. Lingkungan bersih dan tempat bekerja bersih dan nyaman	3,52	3,46	0,06	
Rerata skor	3,58	3,40	0,18	

Sumber : Diolah dari data primer

Pada komponen kenyamanan lingkungan terdapat kesenjangan (*gap*) yaitu 0,18. Dengan nilai kesenjangan tersebut berarti pelayanan yang dilakukan BBPBL Lampung belum memenuhi harapan pelanggan dalam arti belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Komponen kenyamanan lingkungan yang membuat para penerima bantuan pemerintah merasa tidak nyaman karena menurut para pokdakan mereka merasa tidak leluasa berbincang dengan para petugas layanan bantuan pemerintah bila dilakukan di kantor, mereka menginginkan berbincang di tempat budidaya ikan sekaligus mereka mencari informasi tentang cara budidaya yang baik. Alasannya juga karena rata-rata para anggota pokdakan pendidikannya tidak terlalu tinggi.

13) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keamanan Lingkungan

Keamanan lingkungan merupakan faktor penting dalam memuaskan kepentingan pelanggan. Disaat pelanggan merasa aman maka proses pelayanan akan berlangsung dengan lancar.

Pada pernyataan lingkungan aman untuk bekerja dari hasil pengolahan lingkungan didapatkan hasil nilai skor rata-rata untuk harapan pelanggan adalah 3,64. Hal ini lebih tinggi dari hasil nilai skor rata-rata yang dirasakan pelanggan yaitu 3,28.

Pada pernyataan kedua yaitu sarana dan prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman. Artinya sarana dan prasarana dalam keadaan aman dan siap difungsinya sesuai spesifikasinya. Dari data penelitian didapatkan hasil nilai skor rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,66. Data ini lebih tinggi dari nilai skor rata-rata pelayanan yang diterima oleh pelanggan yaitu sebesar 3,38.

Untuk pernyataan ketiga adalah petugas pelayanan aman dalam bekerja atau dalam kegiatan pelayanan. Data hasil nilai skor rata-rata yang diterima pelanggan lebih rendah dari data harapan pelanggan yaitu 3,56 sedangkan harapan pelanggan sebesar 3,38.

Data hasil perhitungan disajikan secara jelas dalam tabel yaitu nilai skor rata-rata harapan dan nilai skor rata-rata yang diterima pelanggan, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Keamanan Lingkungan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Keamanan Lingkungan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Lingkungan aman untuk bekerja	3,64	3,28	0,36	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Sarana prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman	3,66	3,38	0,28	
3. Petugas pelayanan aman dalam bekerja	3,56	3,38	0,18	
Rerata skor	3,62	3,34	0,28	

Sumber : Diolah dari data primer

Nilai kesenjangan untuk indikator keamanan lingkungan yaitu 0,28. Berarti pelayanan yang dilakukan BBPBL Lampung belum memenuhi harapan pelanggan Solusi yang harus dilakukan adalah meningkatkan pengelolaan lingkungan yang meliputi kebersihan, kenyamanan, keamanan.

Dalam rangka peningkatan keamanan di lingkungan BBPBL Lampung, maka untuk setiap kendaraan yang masuk sudah diberikan karcis parkir, sehingga diharapkan kendaraan pelanggan atau masyarakat akan aman.

14) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Produk Layanan

Komponen selanjutnya dalam kepuasan masyarakat adalah produk layanan. Indikator dalam komponen produk layanan adalah informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas, semua jenis layanan dapat dilayani dan layanan monitoring dilakukan secara rutin.

Dan hasil dari pengolahan data didapatkan hasil yang disajikan secara jelas dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.22. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Produk Layanan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Produk Layanan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas	3,60	3,20	0,40	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Semua jenis layanan dapat dilayani	3,52	3,06	0,46	
3. Layanan monitoring dilakukan secara rutin	3,52	3,04	0,48	
Rerata skor	3,54	3,10	0,44	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen produk layanan BBPBL Lampung adalah sebesar 0,44 yang artinya untuk produk layanan menurut pelanggan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menginginkan produk yang sesuai keinginan pelanggan. Dari hasil wawancara dengan kelompok pembudidaya di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta, mereka menginginkan produk bantuan pemerintah berupa benih ikan Kerapu, akan tetapi karena stock benih Kerapu di BBPBL Lampung terbatas sehingga pokdakan tersebut menerima bantuan pemerintah berupa benih ikan Bawal Bintang. Hal

iniilah yang menjadi ketidakpuasan masyarakat akan komponen produk bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

15) Deskripsi Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Pengaduan, Saran dan Masukan

Komponen terakhir yang sangat penting dan perlu perhatian khusus dari penyelenggara layanan adalah tentang pengaduan, saran dan masukan tentang pengelolaan layanan.

Indikator dari komponen ini adalah petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan yang masuk, petugas dapat memberikan solusi atau penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran/masukan dan kejelasan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dalam penelitian ini didapatkan angka sebagai berikut, seperti yang tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.23. Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pelanggan Harapan dan Kenyataan dengan Komponen Pengaduan, Saran dan Masukan

Pernyataan yang Berhubungan Dengan Pengaduan, Saran dan Masukan	Nilai Rata-Rata Skor			Keterangan
	Pelayanan Diharapkan	Pelayanan Dirasakan	Gap	
1. Petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan	3,60	3,08	0,52	Harapan terhadap pelayanan lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat
2. Petugas dapat memberikan solusi/ penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran atau masukan	3,58	3,28	0,30	
3. Kejelasan penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,60	3,16	0,44	
Rerata skor	3,59	3,17	0,42	

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada komponen pengaduan, saran dan masukan adalah sebesar 0,42 yang artinya untuk komponen pengaduan, saran

dan masukan menurut pelanggan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kesenjangan ini bisa terjadi, apabila ada kejadian misalnya ikan yang dibantukan atau didistribusikan mengalami kematian disaat sampai dilokasi bantuan dan pokdakan meminta penggantian ikan tersebut dengan cepat, hal inilah yang tidak dapat direspon dengan cepat oleh petugas layanan. Sehingga menurut pelanggan petugas layanan bantuan pemerintah BBPBL Lampung tidak cepat merespon pengaduan yang masuk.

4. Kesenjangan (*Gap*) Antara Harapan Dan Kenyataan Yang Dirasakan Oleh Pelanggan

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan pelanggan dengan penilaian layanan yang diterima adalah hal yang perlu diperhatikan. Semakin rendah kesenjangan yang terjadi maka persepsi positif yang dibangun semakin baik. Sebaliknya, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi maka persepsi yang dibangun pun semakin berkurang.

a. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan bantuan pemerintah pada dimensi *servqual*

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan semua parameter kualitas pelayanan mempunyai nilai dibawah 0,50 yang artinya semua parameter kualitas layanan sudah memenuhi harapan pelanggan walaupun menurut pelanggan belum sempurna, akan tetapi tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Seputra. H, 2008). Pada parameter *emphaty* angka kesenjangan lebih tinggi dibandingkan dengan parameter yang lain, yaitu 0,33. Dalam perhitungan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan kualitas

layanan bantuan pemerintah pada dimensi *servqual* disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.24. *Gap* antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan

No.	Parameter	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Gap
1.	<i>Reliability</i>	3,57	3,37	0,20
2.	<i>Responsiveness</i>	3,59	3,39	0,20
3.	<i>Assurance</i>	3,56	3,34	0,22
4.	<i>Emphaty</i>	3,61	3,28	0,33
5.	<i>Tangibles</i>	3,57	3,37	0,20

Sumber : Diolah dari data primer

Walaupun untuk semua parameter nilai kesenjangan di bawah 0,50 BBPBL Lampung tetap akan melakukan perbaikan disetiap komponen layanan, yang harapannya kualitas pelayanan bantuan pemerintah akan semakin baik dan semakin banyak masyarakat atau kelompok pembudidaya yang menerima bantuan dari pemerintah.

Pada parameter *emphaty* terdapat kesenjangan sebesar 0,33 yaitu untuk indikator petugas peduli akan keinginan konsumen, cepat menanggapi keluhan konsumen dan menjaga hubungan baik dengan konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena masyarakat penerima bantuan menganggap petugas pelayanan kurang peka terhadap keinginan konsumen.

b. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan kepuasan penerima bantuan di BBPBL Lampung

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan semua parameter kepuasan pelanggan dibawah nilai 0,50 yang artinya semua parameter kualitas layanan sudah memenuhi harapan, kecuali untuk indikator kepastian jadwal layanan dengan nilai kesenjangan 0,57.

Beberapa parameter yang memerlukan perhatian khusus, walaupun nilai kesenjangan dibawah 0,50 tetapi angka kesenjangan sudah diatas 0,40 yaitu parameter persyaratan layanan, kedisiplinan petugas layanan, tanggung jawab petugas layanan, kecepatan waktu layanan, biaya/tarif layanan, dan produk layanan. Dari semua nilai kesenjangan tersebut, angka terendah terdapat pada parameter kenyamanan lingkungan sebesar 0,18. Perbaikan parameter kepuasan pelanggan dilakukan pada parameter yang nilai kesenjangan paling tinggi terlebih dahulu dan dilanjutkan pada parameter berikutnya.

Tabel 4.25. *Gap* antara harapan dan kenyataan kepuasan pelanggan

No.	Parameter	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Gap
1.	Prosedur Layanan	3,48	3,25	0,23
2.	Persyaratan Layanan	3,67	3,21	0,46
3.	Kejelasan Layanan	3,39	3,06	0,33
4.	Kedisiplinan Petugas Layanan	3,66	3,24	0,42
5.	Tanggung jawab Petugas Layanan	3,60	3,17	0,43
6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Layanan	3,51	3,24	0,27
7.	Kecepatan Waktu Layanan	3,62	3,20	0,42
8.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,59	3,20	0,39
9.	Perilaku Petugas Layanan	3,57	3,21	0,36
10.	Biaya/Tarif Layanan	3,63	3,19	0,44
11.	Kepastian Jadwal Layanan	3,54	2,97	0,57
12.	Kenyamanan Lingkungan	3,58	3,40	0,18
13.	Keamanan Lingkungan	3,62	3,34	0,28
14.	Produk Layanan	3,54	3,10	0,44
15.	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	3,17	0,42

Sumber : Diolah dari data primer

Kesenjangan (*gap*) pada parameter kepuasan masyarakat terdapat pada indikator kepastian jadwal layanan, hal ini dikarenakan BBPBL Lampung sebagai penyedia layanan bantuan tidak bisa menentukan jadwal yang tepat dan pasti kapan bantuan pemerintah tersebut didistribusikan kepada masyarakat penerima bantuan.

5. Survei Kepuasan Masyarakat

a. Survei Kepuasan Masyarakat untuk Dimensi *Servqual*

Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat untuk dimensi *servqual* atas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung didasarkan pada 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty*. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 15 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan.

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui tanggapan pelanggan pengguna layanan akan layanan yang dilakukan oleh unit penyelenggara layanan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas layanan berdasarkan dimensi *servqual*.

Tabel 4.26. Nilai Unsur Pelayanan Dimensi *Servqual*.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	<i>Reliability</i>	3,44
2.	<i>Responsiveness</i>	3,39
3.	<i>Assurance</i>	3,34
4.	<i>Emphaty</i>	3,28
5.	<i>Tangibles</i>	3,37

Sumber : Diolah dari data primer

Dari hasil nilai rata-rata per unsur layanan, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengkalikan nilai masing-masing unsur pelayanan tersebut dengan 0,2 kemudian dijumlah total.

Adapun perincian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai indeks} &= (3,44 \times 0,2) + (3,39 \times 0,2) + (3,34 \times 0,2) + (3,28 \times 0,2) + (3,37 \times 0,2) \\
 &= 0,688 + 0,678 + 0,668 + 0,656 + 0,674 \\
 &= 3,364
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM setelah di konversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,364 \times 25 \\ &= 84,10\end{aligned}$$

Berdasarkan pengukuran terhadap dimensi *servqual* yang terdiri atas 5 (lima) indikator, diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 84,10 yang artinya kinerja pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung berada dalam kategori “B” atau baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 76,61 – 88,30.

Hasil analisis terhadap 5 dimensi *servqual* didapatkan skor dari urutan yang paling rendah yaitu *Emphaty, Assurance, Tangibles, Responsiveness* dan *Reliability*.

b. Survey Kepuasan Masyarakat untuk Kepuasan Masyarakat berdasarkan KepMen PAN No. 17 tahun 2017

Hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh diperoleh di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung didasarkan pada 15 indikator. Ke-15 indikator tersebut meliputi prosedur layanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas pelayanan, kecepatan waktu layanan, keadilan mendapatkan layanan, perilaku petugas layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan dan pengaduan, saran serta masukan. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 40 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan.

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk untuk mengetahui tanggapan masyarakat/pelanggan pengguna layanan akan layanan yang dilakukan oleh unit penyelenggara layanan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas layanan bantuan pemerintah di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut (BBPBL) Lampung, apakah sudah memenuhi standar minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah.

Tabel 4.27. Nilai Unsur Pelayanan Untuk Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur Layanan	3,25
2.	Persyaratan Layanan	3,21
3.	Kejelasan Layanan	3,06
4.	Kedisiplinan Petugas Layanan	3,24
5.	Tanggung jawab Petugas Layanan	3,17
6.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Layanan	3,24
7.	Kecepatan Waktu Layanan	3,20
8.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,20
9.	Perilaku Petugas Layanan	3,21
10.	Biaya/Tarif Layanan	3,19
11.	Kepastian Jadwal Layanan	2,97
12.	Kenyamanan Lingkungan	3,40
13.	Keamanan Lingkungan	3,34
14.	Produk Layanan	3,10
15.	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17

Sumber : Diolah dari data primer

Dari hasil nilai rata-rata per unsur layanan, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengkalikan nilai masing-masing unsur pelayanan tersebut dengan 0,066 kemudian dijumlah total.

Adapun perincian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai indeks} &= (3,25 \times 0,066) + (3,21 \times 0,066) + (3,06 \times 0,066) + (3,24 \times 0,066) \\
&+ (3,17 \times 0,066) + (3,24 \times 0,066) + (3,20 \times 0,066) + (3,20 \times \\
&0,066) + (3,21 \times 0,066) + (3,19 \times 0,066) + (2,97 \times 0,066) + (3,40 \\
&\times 0,066) + (3,34 \times 0,066) + (3,10 \times 0,066) + (3,17 \times 0,066) \\
&= 0,214 + 0,211 + 0,201 + 0,213 + 0,209 + 0,213 + 0,211 + 0,211 \\
&\pm 0,211 \pm 0,210 \pm 0,196 + 0,224 + 0,220 \pm 0,204 \pm 0,209 \\
&= 3,157
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai SKM setelah di konversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
&= 3,157 \times 25 \\
&= 78,92
\end{aligned}$$

Hasil analisis terhadap 15 unsur pelayanan didapatkan skor dari urutan yang paling rendah yaitu kepastian jadwal layanan, kejelasan layanan, produk layanan, tanggung jawab petugas layanan, pengaduan, saran dan masukan, biaya/tarif layanan, kecepatan waktu layanan, keadilan mendapatkan layanan, perilaku petugas layanan, persyaratan layanan, kedisiplinan petugas layanan, kemampuan/kompetensi petugas layanan, prosedur layanan, keamanan lingkungan dan kenyamanan lingkungan.

Berdasarkan pengukuran terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan KepMenPAN No. 14 tahun 2017 yang terdiri atas 15 (lima belas) indikator, diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 78,92 yang artinya kinerja pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung berada dalam kategori "B" atau baik, karena berada dalam nilai interval konversi SKM 76,61 – 88,30.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung, untuk komponen kualitas layanan (menurut dimensi *servqual*) adalah sebesar 84,10. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah sebesar 78,92. Berdasarkan hasil perhitungan diatas SKM di BBPBL Lampung untuk

pelayanan bantuan pemerintah adalah 81,51 yang artinya kinerja pelayanan bantuan pemerintah untuk masyarakat berada dalam kategori “B” atau baik karena berada dalam nilai interval konversi SKM76,61 – 88,30 walaupun dalam perhitungan *gap* atau kesenjangan masih terdapat kesenjangan yang terjadi untuk setiap indikator.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Z untuk Dimensi *Servqual*

Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Untuk mengetahui apakah data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, maka dilakukan uji z dengan tingkat signifikan 5%.

Data disampaikan pada tabel berikut:

Tabel 4.28. Data hitung uji z Untuk Dimensi *Servqual*

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3,569333333	3,342666667
Known Variance	50	50
Observations	5	5
Hypothesized Mean Difference	0	
z	0,050684207	
P(Z<=z) one-tail	0,479788581	
z Critical one-tail	1,644853627	
P(Z<=z) two-tail	0,959577161	
z Critical two-tail	1,959963985	

Sumber : Diolah dari data primer

Dari hasil analisis didapat nilai z hitung adalah 0,050. Harga z hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan z tabel dengan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$, dimana harga z tabel untuk uji satu pihak = 1,644. Karena harga z hitung lebih kecil dari harga z tabel atau jatuh pada daerah penerimaan H_0 ($0,029 < 1,645$) maka H_0 diterima dan H_a di tolak. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa

pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

b. Uji Z untuk Kepuasan Masyarakat

Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Untuk mengetahui apakah data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, maka dilakukan uji z dengan tingkat signifikan 5%.

Data disampaikan pada tabel berikut:

Tabel 4.29. Data hitung uji z Untuk Kepuasan Masyarakat

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3,573777778	3,198444444
Known Variance	50	50
Observations	15	15
Hypothesized Mean Difference	0	
z	0,145365975	
P(Z<=z) one-tail	0,442210964	
z Critical one-tail	1,644853627	
P(Z<=z) two-tail	0,884421927	
z Critical two-tail	1,959963985	

Sumber : Diolah dari data primer

Dari hasil analisis didapat nilai z hitung adalah 0,145. Harga z hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan z tabel dengan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$, dimana harga z tabel untuk uji satu pihak = 1,645. Karena harga z hitung lebih kecil dari harga z tabel atau jatuh pada daerah penerimaan H_0 ($0,020 < 1,645$) maka H_0 diterima dan H_a di tolak. Jadi hipotesis menyatakan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas layanan bantuan pemerintah yang diberikan oleh BBPBL Lampung.

7. *Importance Performance Analysis (IPA)*

a. *Importance Performance Analysis (IPA) untuk Dimensi Servqual*

Importance Performance Analysis (IPA) yaitu membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan. Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut :

1) Tingkat Kesesuaian Total

$$2) \quad \Sigma Tki = \frac{\Sigma xi}{\Sigma yi} \times 100\%$$

$$\Sigma Tki = \frac{2507}{2677} \times 100\%$$

$$= 93,64$$

2) Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (x) dan Harapan (y)

$$X = \frac{\Sigma n1 - 1x}{k}$$

$$= \frac{50,14}{15}$$

$$= 3,34$$

$$Y = \frac{\Sigma n1 - 1y}{k}$$

$$= \frac{53,54}{15}$$

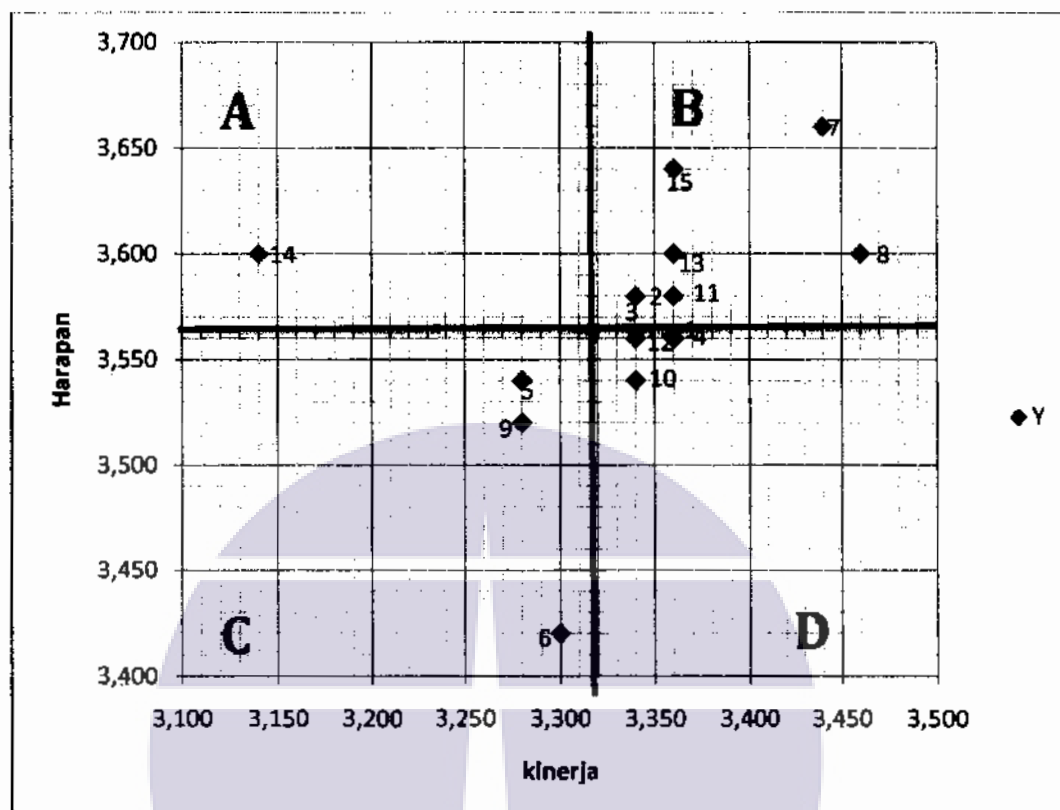
$$= 3,57$$

Tabel 4.30. Skor Kinerja dan Harapan Untuk Dimensi *Servqual*

Kuadran	Atribut	Nama Atribut	Rata-Rata (X)	Rata-Rata (Y)
A	14	Cepat menanggapi keluhan konsumen (<i>Emphaty</i>)	3,140	3,600
B	2	Kelengkapan sarana dan prasarana lengkap (<i>Tangibles</i>)	3,340	3,580
	3	Informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas (<i>Tangibles</i>)	3,340	3,580
	7	Petugas pelayanan cepat tanggap terhadap pengaduan (<i>Respon</i>)	3,440	3,660
	8	Petugas pelayanan sopan dan ramah (<i>Respon</i>)	3,460	3,600
	11	Profesional dalam bekerja (<i>Assurance</i>)	3,360	3,580
	13	Petugas peduli akan keinginan konsumen (<i>Emphaty</i>)	3,360	3,600
	15	Menjaga hubungan baik dengan konsumen (<i>Emphaty</i>)	3,400	3,731
C	5	Konsistensi dalam pelayanan (<i>Reability</i>)	3,280	3,540
	6	Keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang harus dilakukan (<i>Reability</i>)	3,300	3,240
	9	Petugas dapat bekerjasama dengan konsumen (<i>Assurance</i>)	3,280	3,520
D	1	Pelayanan tepat waktu (<i>Tangibles</i>)	3,360	3,560
	4	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya (<i>Reliability</i>)	3,360	3,560
	10	Pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugas (<i>Assurance</i>)	3,340	3,540
	12	Petugas memiliki keahlian yang baik (<i>Assurance</i>)	3,340	3,560

Sumber : Diolah dari data primer

Dari tabel tersebut diatas memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kinerja untuk setiap kuadran. Hasil perhitungan ditampilkan dalam bentuk gambar grafik IPA.



Gambar 4.4. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Dimensi *servqual*

Untuk kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung dengan menggunakan dimensi *servqual* terlihat pada gambar diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa sebagian besar indikator menurut responden ada di kuadran B yaitu sebanyak 7 (tujuh) indikator, 3 (tiga) indikator di kuadran C, 1 (satu) indikator di kuadran A, dan di kuadran D sebanyak 4 (empat) indikator.

Berdasarkan gambar diatas, maka faktor – faktor yang berkaitan dengan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

Kuadran A

Kuadran A menjelaskan kinerja di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung rendah namun tingkat harapan pelanggan tinggi. Adapun atribut –

atribut yang terdapat dalam kuadran A adalah cepat menanggapi keluhan konsumen (*emphaty*)

Kuadran B

Kuadran B menjelaskan bahwa kinerja pelayanan di BBPBL Lampung dan tingkat harapan pelanggan sama – sama tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah kelengkapan sarana dan prasarana lengkap (*tangibles*), informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas (*tangibles*), petugas pelayanan cepat tanggap terhadap pengaduan (*respon*), petugas pelayanan sopan dan ramah (*respon*), profesional dalam bekerja (*assurance*), petugas peduli akan keinginan konsumen (*emphaty*), menjaga hubungan baik dengan konsumen (*emphaty*)

Kuadran C

Dalam kuadran C menjelaskan bahwa faktor – faktor atau atribut tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan, tetapi menurut pelanggan hal tersebut tidak terlalu penting. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah konsistensi dalam pelayanan (*reability*), keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang harus dilakukan (*reability*), petugas dapat bekerjasama dengan konsumen (*assurance*).

Kuadran D

Kinerja pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung sangat baik, walaupun harapan pelanggan rendah dan beberapa faktor diarea ini kurang penting menurut pelanggan. Faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah pelayanan tepat waktu (*tangibles*), kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya, (*reliability*), pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam

menjalankan tugas (*assurance*) dan petugas memiliki keahlian yang baik (*assurance*).

b. *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk Kualitas Pelayanan Berdasarkan KepMenPAN No. 14 tahun 2017

Importance Performance Analysis (IPA) yaitu membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan. Perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai berikut :

1) Tingkat Kesesuaian Total

$$\Sigma Tki = \frac{\Sigma xi}{\Sigma yi} \times 100\%$$

$$\Sigma Tki = \frac{6414}{7158} \times 100\%$$

$$\Sigma Tki = 89,60$$

2) Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (x) dan Harapan (y)

$$X = \frac{\Sigma n1 - 1x}{k}$$

$$X = \frac{143,160}{40}$$

$$X = 3,579$$

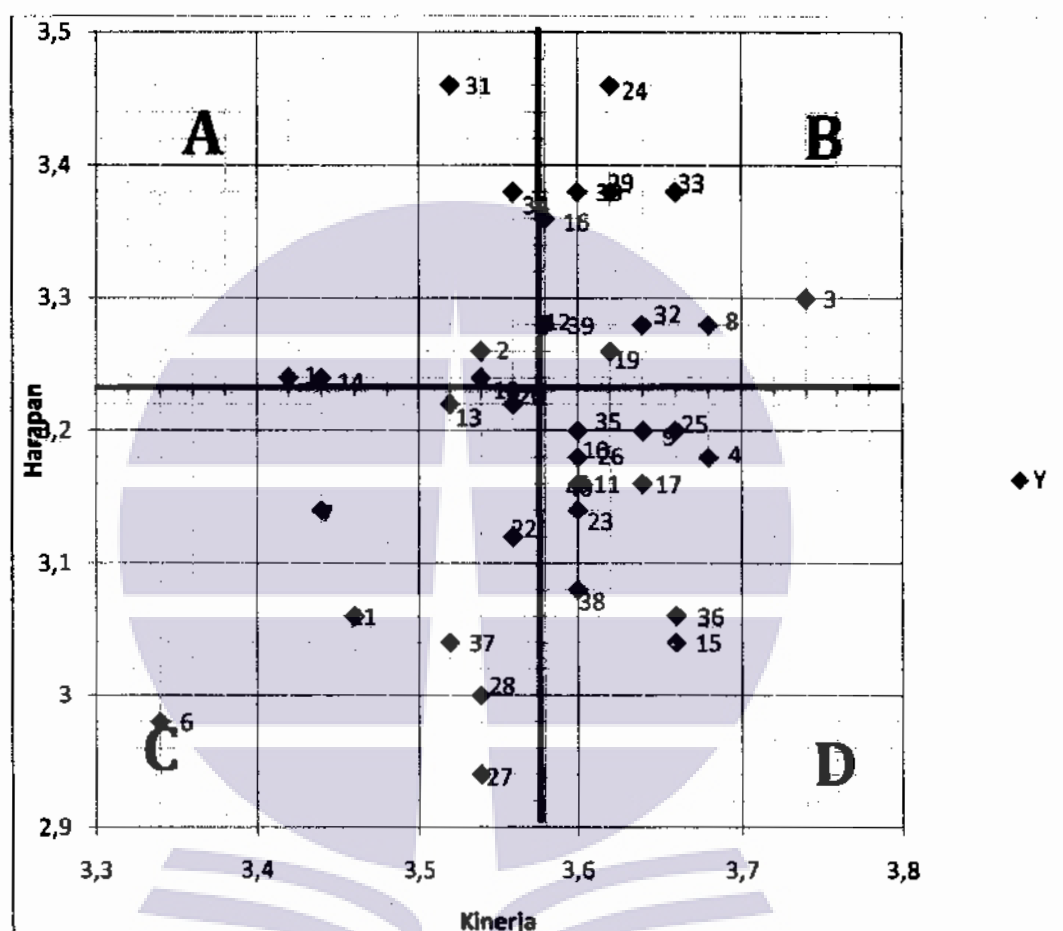
$$Y = \frac{\Sigma n1 - 1y}{k}$$

$$Y = \frac{128,28}{40}$$

$$Y = 3,207$$

Dari tabel 4.32 pada lampiran 3 memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kinerja untuk setiap kuadran.

Hasil perhitungan ditampilkan dalam bentuk gambar grafik IPA.



Gambar 4.5. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Berdasar KepmenPAN 14 tahun 2017

Untuk kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung berdasarkan KepMenPAN No. 14 tahun 2017 terlihat pada gambar diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa sebagian besar indikator menurut responden ada di kuadran D yaitu sebanyak 14 (empat belas) indikator, 11 (sebelas) indikator di kuadran B, 9 (sembilan) indikator di kuadran C dan di kuadran A sebanyak 6 (enam) indikator.

Berdasarkan gambar diatas, maka faktor – faktor yang berkaitan dengan pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

Kuadran A

Kuadran A menjelaskan kinerja di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung rendah namun tingkat harapan pelanggan tinggi. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran A adalah informasi tentang prosedur pelayanan mudah dimengerti, prosedur layanan tidak berbelit, petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada penerima layanan, petugas melayani berdasarkan urutan pengaduan, lingkungan bekerja dan tempat bekerja bersih dan nyaman dan petugas pelayanan aman dalam bekerja.

Kuadran B

Kuadran B menjelaskan bahwa kinerja pelayanan di BBPBL Lampung dan tingkat harapan pelanggan sama – sama tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami, petugas disiplin dalam menjalankan tugasnya, petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana, waktu penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana, petugas melayani dengan ramah dan sopan, lingkungan nyaman untuk bekerja, lingkungan pengelolaan bersih, lingkungan aman untuk bekerja, sarana prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman, dan petugas dapat memberikan solusi/penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran/masukan.

Kuadran C

Dalam kuadran C menjelaskan bahwa faktor – faktor atau atribut tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan, tetapi menurut pelanggan hal tersebut tidak terlalu penting. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah petugas yang akan melayani sudah jelas orangnya, penjelasan tentang pelayanan bantuan pemerintah mudah dipahami, petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya, petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan, petugas terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan, informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas, informasi pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas, layanan monitoring dilakukan secara rutin.

Kuadran D

Kinerja pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung sangat baik, walaupun harapan pelanggan rendah dan beberapa faktor diarea ini kurang penting menurut pelanggan. Faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan, petugas pelayanan disiplin/tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan, petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan, petugas bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan, pelayanan dilakukan tepat waktu, petugas melayani tanpa membedakan orang, petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan, informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas, besarnya biaya yang diajukan untuk penyelesaian pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan, informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas, semua jenis layanan

dapat dilayani, petugas cepat merespon setiap pengaduan, dan kejelasan penanganan pengaduan, surat dan masukan.

c. *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk Hubungan antara Dimensi *Servqual* dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan KepMenPAN No. 14 tahun 2017

Importance Performance Analysis (IPA) yaitu membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan. Pada perhitungan ini tingkat kepentingan (harapan) diambil dari 15 unsur dari kualitas pelayanan berdasarkan Kepmen PAN No 14 tahun 2017 dan untuk kinerja diambil dari angka dimensi *servqual*.

1) Tingkat Kesesuaian Total

$$\Sigma Tki = \frac{\Sigma xi}{\Sigma yi} \times 100\%$$

$$\Sigma Tki = \frac{2507}{7158} \times 100\%$$

$$\Sigma Tki = 35,023$$

2) Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (x) dan Harapan (y)

$$X = \frac{\Sigma n1 - 1x}{k}$$

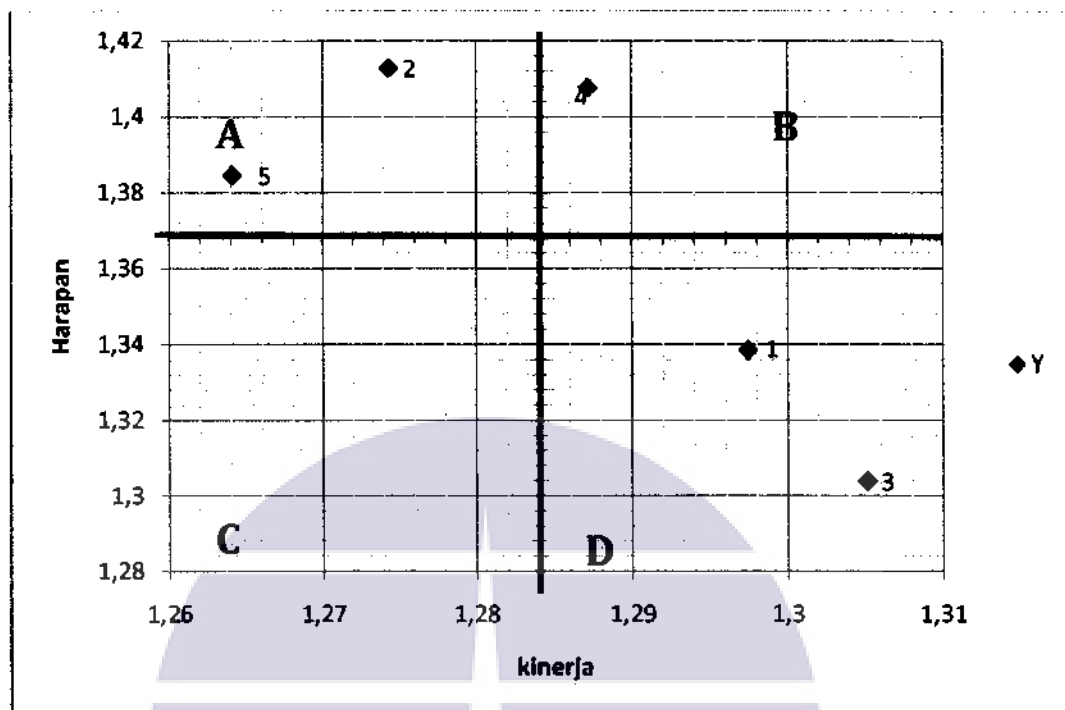
$$X = \frac{6,428}{5}$$

$$X = 1,285$$

$$Y = \frac{\Sigma n1 - 1y}{k}$$

$$Y = \frac{20,617}{15}$$

$$Y = 1,374$$



Gambar 4.6. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan Berdasarkan Hubungan Dimensi *Servqual* dan Kepmen PAN No. 14 Tahun 2017

Kuadran A

Kuadran A menjelaskan kinerja di Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung rendah namun tingkat harapan pelanggan tinggi. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran A adalah *reliability* dengan indikator prosedur layanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kecepatan waktu layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal layanan dan produk layanan dan *emphaty* dengan indikator keadilan mendapatkan pelayanan.

Kuadran B

Kuadran B menjelaskan bahwa kinerja pelayanan di BBPBL Lampung dan tingkat harapan pelanggan sama – sama tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah *assurance* dengan indikator kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas

Kuadran C

Dalam kuadran C menjelaskan bahwa faktor – faktor atau atribut tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan, tetapi menurut pelanggan hal tersebut tidak terlalu penting. Tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran C.

Kuadran D

Kinerja pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung sangat baik, walaupun harapan pelanggan rendah dan beberapa faktor diarea ini kurang penting menurut pelanggan. Faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah *responsiveness* dengan indikator pengaduan, saran dan masukan serta *tangibles* dengan indikator kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

B. Pembahasan

Kualitas pelayanan pada dimensi *servqual* yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* mempengaruhi secara signifikan kepuasan pelanggan, hal demikian sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) yaitu *relative importance of the five dimensions in influencing customers overall quality perceptions*. Demikian juga dengan Gruber, Voss and Glaser-Zikuda, (2010). Cronin et al. (2000); dan Farrel etal. (2001) dalam Alhkami and Alarrusi (2016) yaitu *service quality and customer satisfaction are basically different concepts; quality is seen as a goal attitude, while satisfaction is related to particular transactions*.

Penelitian ini untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan bantuan pemerintah mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima bantuan, dengan diuktikan melalui nilai *z hitung* adalah 0,050. Harga *z hitung*

tersebut selanjutnya dibandingkan dengan z tabel dengan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$, dimana harga z tabel untuk uji satu pihak = 1,644. Karena harga z hitung lebih kecil dari harga z tabel atau jatuh pada daerah penerimaan H_0 ($0,029 < 1,645$) maka H_0 diterima dan H_a di tolak, yang artinya bahwa pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi *servqual* terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pemerintah di BBPBL Lampung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akroush, Dawood and Affara (2015); Yulisetiari (2014); Melia (2016).

Kualitas pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung berpengaruh secara signifikan didasarkan atas perhitungan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan antara 0,20 – 0,33 yang artinya kualitas yang diharapkan masyarakat penerima bantuan lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Perhitungan kesenjangan atau *gap* untuk kualitas pelayanan bantuan pemerintah adalah sebagai berikut : *reliability* sebesar 0,20; *responsiveness* sebesar 0,20; *assurance* sebesar 0,22; *emphaty* sebesar 0,33 dan *tangibles* sebesar 0,20. Melihat hasil perhitungan tersebut BBPBL Lampung perlu meningkatkan kualitas pelayanan bantuan pemerintah, dikarenakan nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* dengan indikator kesenjangan tertinggi yaitu cepat menanggapi keluhan konsumen, menjaga hubungan baik dengan konsumen dan petugas peduli dengan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung juga belum memuaskan masyarakat penerima bantuan, pernyataan tersebut juga didukung perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan nilai 93,64 yang artinya kualitas layanan yang diberikan oleh BBPBL Lampung kurang atau tidak memenuhi yang dianggap penting oleh masyarakat sehingga pelayanan belum memuaskan. Hal ini sejalan dengan tingkat kesesuaian menurut (Wahyuni, 2014) yang mengatakan bahwa tingkat kesesuaian $< 100\%$ maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, yang artinya pelayanan belum memuaskan atau penjabarannya 66 – 99 % pelanggan kurang puas. Pada perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan diagram kartesius yang masuk dalam kuadran A adalah dimensi *emphaty* dan indikator yang belum memenuhi keinginan pelanggan adalah cepat menanggapi keluhan.

Berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *servqual* didapatkan hasil perhitungan 84,10 yang artinya kinerja pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung berada dalam kategori “B” atau baik, karena berada dalam nilai interval konversi SKM 76,61 – 88,30 (KepMenPAN Nomor 14 tahun 2017). Tetapi untuk nilai per unsur pelayanan, angka terendah terdapat pada dimensi *emphaty* yaitu 3,28.

Melihat hasil ketiga perhitungan diatas, terlihat bahwa dimensi *emphaty* dengan indikator cepat menanggapi keluhan konsumen, menjaga hubungan baik dengan konsumen dan petugas peduli dengan keinginan

konsumen perlu mendapat perhatian khusus guna peningkatan kualitas pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Wyckof dalam (Ciputraceo, 2016) bahwa kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan persepsi dari orang yang menerima pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berpengaruh terhadap reputasi unit pelayanan, hal ini sesuai dengan penelitian Mmutle (2017); Abukhalifeh, Mat Som and Ahmad (2018) bahwa konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik atau buruk tergantung pada konsistensi produsen dalam memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan unit pelayanan publik dalam melayani masyarakat atau konsumen. Seperti pada penelitian Hakim, AN (2017) yang memberikan masukan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Malang bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan membenahi sistem pelayanan dan meningkatkan sumber daya manusia atau petugas layanan dan juga mengembangkan sistem layanan yang mudah dan cepat dalam melayani masyarakat.

Pada penelitian ini tingkat kepuasan masyarakat diukur melalui 15 indikator yaitu prosedur layanan, persyaratan layanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas layanan, tanggung jawab petugas layanan,

kemampuan/kompetensi petugas layanan, kecepatan waktu layanan, keadilan mendapatkan layanan, perilaku petugas layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, produk layanan dan pengaduan, saran serta masukan.

Kesenjangan atau *gap* untuk perhitungan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut : kenyamanan lingkungan sebesar 0,18; prosedur layanan sebesar 0,23; kemampuan/kompetensi petugas sebesar 0,27; keamanan lingkungan sebesar 0,28; kejelasan layanan sebesar 0,33; perilaku petugas layanan sebesar 0,36; keadilan mendapatkan layanan sebesar 0,39; kedisiplinan petugas layanan, kecepatan waktu layanan dan pengaduan, saran dan masukan masing-masing sebesar 0,42; tanggung jawab layanan 0,43; biaya/tarif layanan dan produk layanan masing-masing sebesar 0,44; persyaratan layanan sebesar 0,46; dan kepastian jadwal layanan sebesar 0,57. Perhitungan kesenjangan atau *gap* pada penelitian diatas sejalan dengan penelitian terdahulu dalam perhitungan *gap* yaitu Belaid, Bouchenafa, Barich and Maazouzi (2015); Afridi, Khattak and Khan (2018).

Nilai *gap* atau kesenjangan tersebut diatas, sejalan dengan analisa *gap* menurut Suroto, (2015) yang diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau kinerja yang diharapkan. Dimana analisa *gap* digunakan sebagai alat evaluasi bisnis yang menitik beratkan pada kesenjangan kinerja perusahaan saat ini dengan kinerja yang ditargetkan sebelumnya.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) juga dilakukan untuk kepuasan masyarakat (15 indikator) dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,60 yang artinya pelayanan belum memuaskan atau masyarakat kurang puas

akan layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung. Hal ini sejalan dengan tingkat kesesuaian menurut (Wahyuni, 2014) yang mengatakan bahwa tingkat kesesuaian < 100 % maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, yang artinya pelayanan belum memuaskan atau penjabarannya 66 – 99 % pelanggan kurang puas.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) juga dilakukan dalam penelitian Wong, Hideki and George (2011) pada unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Hasil penelitian pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kepuasan penerima bantuan pemerintah adalah 78,92 yang artinya kinerja pelayanan bantuan pemerintah untuk masyarakat berada dalam kategori “B” atau baik karena berada dalam nilai interval konversi SKM 76,61 – 88,30 (KepMenPAN Nomor 14 tahun 2017). Nilai per unsur pelayanan, angka terendah terdapat pada indikator kepastian jadwal layanan yaitu 2,97.

Penelitian atas nilai SKM ini didasarkan atas keharusan suatu unit pelayanan lembaga/instansi pemerintah untuk melakukan penilaian atau evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilakukan, dalam hal ini seperti pelayanan bantuan pemerintah kepada masyarakat di BBPBL Lampung. Penelitian terdahulu yang juga menggunakan perhitungan SKM adalah Ruliaty (2016); Shafira, Djameludin dan Nurhadryani (2018). Secara teori menurut (Haq, 2015) SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat adalah adanya hubungan antara kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat, artinya kualitas pelayanan bagus maka kepuasan masyarakat juga tinggi.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *servqual* dengan kepuasan masyarakat berdasarkan KepMenPAN No. 14 tahun 2017 adalah 35,023 yang artinya pelayanan belum memuaskan dan pelanggan tidak puas akan layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Supranto (2006) dalam Wahyuni (2014) bahwa tingkat kesesuaian $< 100\%$ berarti kualitas layanan belum memuaskan dan apabila tingkat kesesuaian $< 100\%$ dapat dijelaskan yaitu 33 – 65% pelanggan tidak puas.

Importance Performance Analysis (IPA) disajikan dalam diagram kartesius dan kuadran yang perlu mendapatkan perhatian adalah dimensi *reability* dengan indikator prosedur layanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kecepatan waktu layanan, biaya/tarif layanan, kepastian jadwal layanan dan produk layanan serta *emphaty* dengan indikator keadilan mendapatkan pelayanan.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat untuk kesesuaian antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah 81,51 dalam kategori “B” atau baik walaupun dalam perhitungan kesenjangan masih terdapat *gap* untuk setiap indikator.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan nilai kesesuaian 89,60 yang artinya pelanggan kurang puas, ketidakpuasan masyarakat seperti pada indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan layanan, kecepatan waktu layanan, kepastian jadwal layanan dan produk layanan (*reliability*), keadilan mendapatkan layanan (*emphaty*)

Melihat hasil penelitian bahwa tingkat ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja yang tinggi yaitu dalam arti masyarakat kurang puas atas layanan yang dilakukan oleh BBPBL Lampung terutama layanan bantuan pemerintah, maka diperlukan tindakan perbaikan standar pelayanan yang nantinya diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Strategi-strategi perbaikan yang nantinya akan dilakukan oleh BBPBL Lampung dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan khususnya layanan bantuan pemerintah dapat berpijak pada strategi yang diusulkan oleh (Mary Jo dkk., 2010:198-218). Nantinya strategi ini dapat dimodifikasi dengan strategi dari BBPBL Lampung sendiri, sehingga kualitas layanan bantuan pemerintah sesuai atau memenuhi kepuasan masyarakat penerima bantuan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis yang telah diuraikan di bab sebelumnya, untuk Evaluasi kualitas pelayanan bantuan pemerintah terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan di BBPBL Lampung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kinerja pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung sebesar 81,51 dalam kategori “BAIK”.
2. Berdasarkan perhitungan kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 0,303 yang artinya semua parameter sudah memenuhi harapan masyarakat penerima bantuan walaupun masih belum sempurna.
3. Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan nilai kesesuaian 35,023 yang artinya pelayanan bantuan pemerintah yang dilakukan BBPBL Lampung belum memuaskan sehingga masyarakat penerima bantuan kurang puas.

Pelayanan bantuan pemerintah dianggap belum memuaskan karena adanya indikator seperti kecepatan waktu layanan, kepastian jadwal layanan dan produk layanan sehingga masyarakat kurang puas.

B. SARAN

Dalam rangka meningkatkan kinerja kualitas bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan adalah :

1. Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pelayanan bantuan pemerintah.
2. Melakukan sosialisasi mengenai SOP, persyaratan administrasi dan teknis tentang layanan bantuan pemerintah kepada *stakeholder* atau calon penerima bantuan pemerintah.
3. Membuat brosur tentang layanan bantuan pemerintah yang dilakukan oleh BBPBL Lampung, sehingga informasi tentang bantuan pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas dan kompetensi petugas pelayanan termasuk pemberian *reward* dan *punishment*. *Reward* yang diberikan kepada petugas pelayanan terbaik adalah piagam penghargaan yang diberikan pada setiap tanggal 17 Agustus bersamaan dengan upacara bendera hari Kemerdekaan Republik Indonesia. *Punishment* yang diberikan pada petugas layanan adalah sesuai dengan PP No. 53 tahun 2010.
5. Meningkatkan sistem layanan bantuan pemerintah dan mengembangkan sistem layanan yaitu melalui layanan satu pintu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, Solichin. (2012). Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta. Bumi Aksara.
- Agustino. Leo (2006). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung. Alfabeta
- Djarwanto PS, dan Pangestu. (2000). Statistik Induktif (Empat). Yogyakarta. BPFE.
- Djumara, N, dkk. (2009). Standar Pelayanan Publik. Langkah-Langkah Penyusunan. Edisi Revisi. Jakarta. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Ghufran, M. (2008). Budidaya Perairan. Buku Kesatu. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Hamdi, M., dan Ismaryati, S. (2014). Metodologi Penelitian Administrasi (Kedua). Jakarta. Universitas Terbuka.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Jayadinata. T. Johara. 2000. Tata Guna Tanah Dalam Perencanaan Pedesaan, Perkotaan dan Wilayah. Bandung. ITB.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik. Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas. ISBN 978-979-1340- 96-0. Gorontalo. UNG Press Gorontalo.
- Mc Leod, R. (2007). Sistem Informasi Manajemen (ed.10). Penerbit Salemba.
- Morissan, dkk (2012). Metode Penelitian Survei. Edisi Pertama. ISBN 978-602-8730.99-0. Jakarta. Kencana.
- Munir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Purwanto, E.A; Tyastianti, D; Taufiq, A; dan Novianto, D (2017). Pelayanan Publik. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Riant Nugroho. (2009). Public Policy (Edisi Revisi). Jakarta. PT. Elex Media.

- Sastra, E. (2017). *Kesenjangan Ekonomi, Mewujudkan Keadilan Sosial di Indonesia*. Jakarta. Expose Publika.
- Simamora. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Suciati dan Nur Hidayah. (2013). *Analisis Jalur Brand Image Sebagai Anteseden Loyalitas (Studi pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka)*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Vol. 19. No. 1. ISSN 0215-2673. p. 1-17.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Suryatman, A. (2011). *Kepuasan Konsumen*. Bogor. Sekolah Bisnis-Institut Pertanian Bogor.
- Sutopo dan Suryanto. (2006). *Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. ISBN 979 – 8619 – 86 –2. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik. Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan (Pertama)*. Jakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Moestopo Beragama (Pres).
- Tjiptono, dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (4 ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran (Kedua)*. Yogyakarta: Andi.
- TNP2K. (2018). *Program Bantuan Pemerintah untuk Individu, Keluarga, dan Kelompok Tidak Mampu Menuju Bantuan Sosial Terintegrasi*. Jakarta. Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa. Desain Servqual, QFD dan Kano. Edisi Kedua*. Jakarta. Penerbit Indeks.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik. Teori dan Proses*. Yogyakarta. Media Pressindo

Sumber Lain

BBPBL. (2015). *Laporan Kinerja Tahun 2017*. Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

BBPBL. (2016). *Laporan Kinerja Tahun 2017*. Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

BBPBL. (2017). *Laporan Kinerja Tahun 2017*. Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

BBPBL. (2017). *Laporan Tahunan 2017*. Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

BBPBL. (2018). *Profil Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung*. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

Ditjen Anggaran. (2015). *Kajian Tata Kelola Bantuan Sosial Kementerian Lembaga*. Direktorat Jenderal Anggaran. Diambil 4 September 2019 dari <http://www.anggaran.kemenkeu.go.id/content/Publikasi/Kajian%20dan%20artikel/Kajian%20Tata%20Kelola%20Bansos.pdf>

DJPB. (2017). *Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Pemerintah Prasarana dan sarana Budidaya Berbasis Kelembagaan Tahun 2017*. Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

KKP. (2017). *Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2017*. Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Abukhalifeh, Mat Som and Ahmad (2018). *Customer perception of service quality in Luxury Hotels in Jordan*. *Journal of Management and Science*. Vol. 16 No. 1. Diambil 2 Maret 2019 dari https://www.researchgate.net/publication/326246223_Customer_Perceptions_of_Service_Quality_in_Luxury_Hotels_in_Jordan

Afridi, Khattak and Khan. (2018). *Measurement of Service Quality Gap In The Selected Private Universities/Institutes Of Peshawar Using Servqual Model*. *City University Research Journal*. Vol. 06. No. 1. p. 61-69. Diambil 3 Maret 2019, dari <http://www.cityuniversity.edu.pk/curj/Journals/Journal/Jan%202016/artcile%2005a.pdf>

- Agbor, J., and Eriksson, J. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå*. Umeå School of Business. Diambil dari <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:448657/FULLTEXT02.co>
- Akroush, Dawood and Affara. (2015). *Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market*. *International Journal of Services Economics and Managemen*. Vol. 7 No. 1. p. 53. Diambil 27 Pebruari 2019, dari <https://www.researchgate.net/publication/301903781> Service quality customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market
- Alhkami, Anwarand Alarrusi, Ali. (2016). *Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies*. *Asian Journal of Business and Management*. Vol. 04-Issue 0. ISSN 2321-2802. Diambil 27 Pebruari 2019, dari <https://www.researchgate.net/publication/316972544> Service Quality Dimensions and Customer Sati sfaction in Telecommunication Companies in Yemen
- Ambari, M. (2017). *Industri Perbenihan Perikanan Nasional dalam Kejaran Target*: Mongabay.co.id. Diambil 17 Juli 2018, dari <http://www.mongabay.co.id/2017/10/17/industri-perbenihan-perikanan-nasional-dalam-kejaran-target/>
- Aswin, M. (2018). *Mengenal Kelembagaan Perikanan*. Diambil 09 September 2019, dari <https://kumparan.com/mohamad-aswin/mengenal-kelembagaan-perikanan>
- Atiyah, Latif Abdulridha. (2017). *Impact of service quality on customer satisfaction*. *Austalian Journal of Basic and Apllied Science*, 11(5), 20-28. Diambil 26 Pebruari 2019, dari <http://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf>
- Banahene, S., Ahudey, E., and Asamoah, A. (2017). *Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities*. *Journal of Management and Strategy*, 8(4), 18. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n4p18>
- Belaid, Bouchenafa, Barich and Maazouzi. (2015). *The Quality Of Health Services In Bechar Public Hospital Institution*. *International Journal of Social Sciences*. Vol. IV. No. 2. Diambil 3 Maret 2019, dari <https://www.iises.net/international-journal-of-social-sciences/publication-detail-160?...>

- Binus. (2014). Uji Validitas dan Reliabilitas. Diambil 18 Desember 2018, dari <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Ciputraceo. (2016). Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya. Diambil 26 Januari 2019, dari <http://ciputraceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat. (2013). GEMARIKAN-Gerakan Memasyarakatkan Makan Ikan. Diambil 25 Agustus 2018, dari <http://www.kesmas.kemkes.go.id/portal/konten/~rilis-berita/121910-gemarikan-gerakan-memasyarakatkan-makan-ikan>
- Felix Rubogora. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Journal Business and Financial Affairs* Vol. 6. ISSN: 2167-0234 . Diambil 25 Pebruari 2019, dari <https://www.omicsonline.org/open-access/service-quality-and-customer-satisfaction-in-selected-banks-in-rwanda-2167-0234-1000246.pdf>
- Hakim, AN. (2017). *Assessment of community satisfaction index of population and civil registration office in Malang municipal*. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 70. Diambil 3 Maret 2019, dari <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/70/1/012030/pdf>
- Haq, A. A. (2015). Indeks Kepuasan Masyarakat – Wikiapbn. Diambil 26 Januari 2019, dari <http://www.wikiapbn.org/indeks-kepuasan-masyarakat/>
- Humas DJPB. (2017). KKP Siapkan Program Pembangunan Perikanan Budidaya 2018 | KKP News. Diambil 15 Januari 2019, dari <http://news.kkp.go.id/index.php/kkp-siapkan-program-pembangunan-perikanan-budidaya-2018/>
- Indonesia baik.id. (2018). Indonesia Kaya Potensi Kelautan dan Perikanan. Diambil 25 Agustus 2018, dari <https://indonesiabaik.id/infografis/infografis-indonesia-kaya-potensi-kelautan-dan-perikanan>
- Jayanti, R, T. (2018). Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). Diambil 1 September 2019, dari <https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>
- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan*

Kewirausahaan. Vol. 2. No. 3. P. 84-117. ISSN 2086 – 5031. Diambil 1 September 2019, dari file:///D:/Downloads/5.%20Analisis%20pelayanan%20publik%20terhadap%20masyarakat%20 kasus%20pelayanan%20kesehatan%20di%20kabupaten%20agam .pdf

Kementerian Kelautan dan Perikanan. (2017). Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Pemerintah Sarana Budidaya Pada Kelompok Pembudidaya Ikan Tahun 2017. Diambil 09 September 2019, dari <http://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/kkp/5.-Juknis-Bansarpras-Berbasis-Kelompok-2017.pdf>

Kementerian Kelautan dan Perikanan. (2018a). BPS nilai sub-sektor perikanan budidaya mampu dongkrak pertumbuhan ekonomi. Diambil 25 Agustus 2018, dari <https://kkp.go.id/artikel/2896-bps-nilai-sub-sektor-perikanan-budidaya-mampu-dongkrak-pertumbuhan-ekonomi>

Kementerian Kelautan dan Perikanan. (2018b). Tingkat konsumsi ikan masyarakat Indonesia. Diambil 25 Agustus 2018, dari <https://kkp.go.id/artikel/2638-faq-permasalahan-konsumsi-dan-manfaat-ikan>

Kementerian Kelautan dan Perikanan. (2018). Penyaluran Bantuan Pemerintah Berupa Benih Ikan Tahun Anggaran 2018. Diambil 15 Januari 2019, dari <https://kkp.go.id/artikel/2647-faq-penyalaran-bantuan-pemerintah-berupa-benih-ikan-tahun-anggaran-2018>

Kotler, Philip, and et.al. (2009). *Marketing Management : An Asian Perspective*. Jurong : Pearson Education South Asia, p.29.

Lupiyoadi, R. (2014). *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. Universitas Terbuka, Jakarta, 40. Diambil dari <http://repository.ut.ac.id/4848/1/EKMA4568-M1.pdf>

Mary Jo, Zeithaml, & Dwayne. (2010). *Technology's Impact on the Gaps Model of Service Quality*(*Handbook of Service Science, Service Science: Research and Innovations in the Service Economy*). Diambil dari <http://www.researchgate.net/publication/227224207>

Melia, Y. (2016). *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: Workshop Insurance Partner in Padang City, Indonesia*. International Academic Journal of Economics. Vol. 3, No. 7, pp. 69-79. ISSN 2454-2474, Diambil 27 Pebruari 2019, dari

<http://iaiest.com/dl/journals/1-9%20IAJ%20of%20Economics/v3-i7-jul2016/paper6.pdf>

- Mmutle, T. (2017). *Customers' perception of Service Quality and its impact on reputation in the Hospitality Industry*. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure. Vol. 6 (3). ISSN : 2223-814X, Diambil 2 Maret 2019, dari http://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_17_vol_6_3_2017.pdf
- Mulder, P. (2018, Januari 11). *SERVQUAL Model, a Quality Management Tools*. Diambil 23 Januari 2019, dari <https://www.toolshero.com/quality-management/servqual-model/>
- Muslim, J dan Irwandi. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016. Jurnal ADHUM. Vol. VII. No. 1, 10-16. Diambil dari <file:///D:/Downloads/35-Article%20Text-108-1-10-20171011.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Diambil 16 September 2019, dari https://www.researchgate.net/Profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/Links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-For-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (2009). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49, 41–50. Diambil dari <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 39–46. Diambil dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>
- Pemerintah.net. (2014, Desember 17). Langkah-Langkah Mewujudkan Pelayanan Prima. Diambil 25 Agustus 2018, dari <http://pemerintah.net/langkah-langkah-mewujudkan-pelayanan-prima-2/>

- Praditya, I. I. (2015). Pelayanan Publik Jadi Ujung Tombak Reformasi Birokrasi. Diambil 09 September 2019, dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2388200/pelayanan-publik-jadi-ujung-tombak-reformasi-birokrasi>
- Prawiro, M. (2018). Pengertian Masyarakat adalah: Definisi, Ciri-Ciri, Unsur, dan Jenisnya. Diambil 24 Januari 2019, dari <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-masyarakat.html>
- Purwanto, E., & dkk. (2016). Pelayanan Publik, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. Diambil 30 Juli 2018, dari <https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>
- Putra, W. (2012, September 15). Analisis Statistika: Menentukan Jumlah Sampel dengan Rumus Slovin. Diambil 26 Januari 2019, dari <http://analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus.html>
- Rahmawati, L. (2015). Dirjen Dorong Standarisasi Sarana Prasarana Budidaya Perikanan. Diambil 25 Agustus 2018, dari <https://megapolitan.antaranews.com/berita/17465/dirjen-dorong-standarisasi-sarana-prasarana-budidaya-perikanan>
- Ruliaty. (2016). *Community Satisfaction Index for Public Services at atallasang Public Health Center Takalar Regency. Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Vol. 18. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. P.22-30. Diambil 2 Maret 2019, dari <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol18-issue10/Version-1/E1810012230.pdf>
- Samiun, A. (2015, Juli 31). Pengertian Kerangka Berpikir Dalam Penelitian. Diambil 25 Januari 2019, dari <http://www.informasi ahli.com/2015/07/pengertian-kerangka-berpikir-dalam-penelitian.html>
- Shafira, Djameludin & Nurhadryani. (2018). *Analysis Of Service Quality Satisfaction of e-Ktp Service at Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District. Journal of Consumer Sciences*. Vol. 03, No. 02, p. 55-65. Diambil 3 Maret 2019, dari <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jcs/article/download/22738/15119>
- Seputra, H. (2008). *Gap Analysis*. Diambil 26 Maret 2019, dari <https://id.scribd.com/doc/2908253/Modul-7-Gap-Analysis>

- Supriyadi, E. (2015). Potensi Budidaya Perikanan Laut Lampung Sangat Besar. Diambil 11 November 2018, dari <https://lampung.antaranews.com/berita/285230/potensi-budidaya-perikanan-laut-lampung-sangat-besar>
- Suroto, A. (2015). Gap Analysis (Analisa Kesenjangan). Diambil 27 Januari 2019, dari <https://sis.binus.ac.id/2015/07/28/gap-analysis-analisa-kesenjangan/>
- Syamsuadi, A. (2017). Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan. Diambil 01 September 2019, dari https://www.researchgate.net/publication/318827945MEMAHAMI_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_BIROKRASI_PEMERINTAHAN
- Theresia, L & Bangun, R (2017). *Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia*. . *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 277. Diambil 25 Pebruari 2019, dari <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012059/pdf>
- Tri Andry. (2018, Februari 26). 8 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Diambil 30 Juli 2018, dari <http://entrepreneurcamp.id/kepuasan-pelanggan/>
- UKessays. (2017). SERVQUAL Model – Summary and Evaluation. Diambil 23 Januari 2019, dari <https://www.ukessays.com/essays/marketing/theory-of-servqual-model-marketing-essay.php>
- Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. Diambil 27 Januari 2019, dari <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Wong, Hideki & George. (2011). *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. VOL. 6. ISSN 0718–1876. Diambil 3 Maret 2019, dari http://www.jtaer.com/statistics/download/download.php?co_id=JTA20110202
- Yulisetiari, D. (2014). *The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java*. *International Journal of Business and Management Invention*. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X. Diambil 27 Pebruari 2019, dari <https://pdfs.semanticscholar.org/d217/7bda3629b09c0e7a949e2cf493bf5d91ffa0.pdf>
- Zaini, AWS. (2012). Definisi Kebijakan Publik Menurut Pakar. Diambil 31 Agustus 2019, dari <https://afrizalwszaini.wordpress.com/2012/01/13/defenisi-kebijakan-publik-menurut-pakar/>

Perundang-Undangan

Kementerian PAN-RB No. 14. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kementerian PAN-RB.

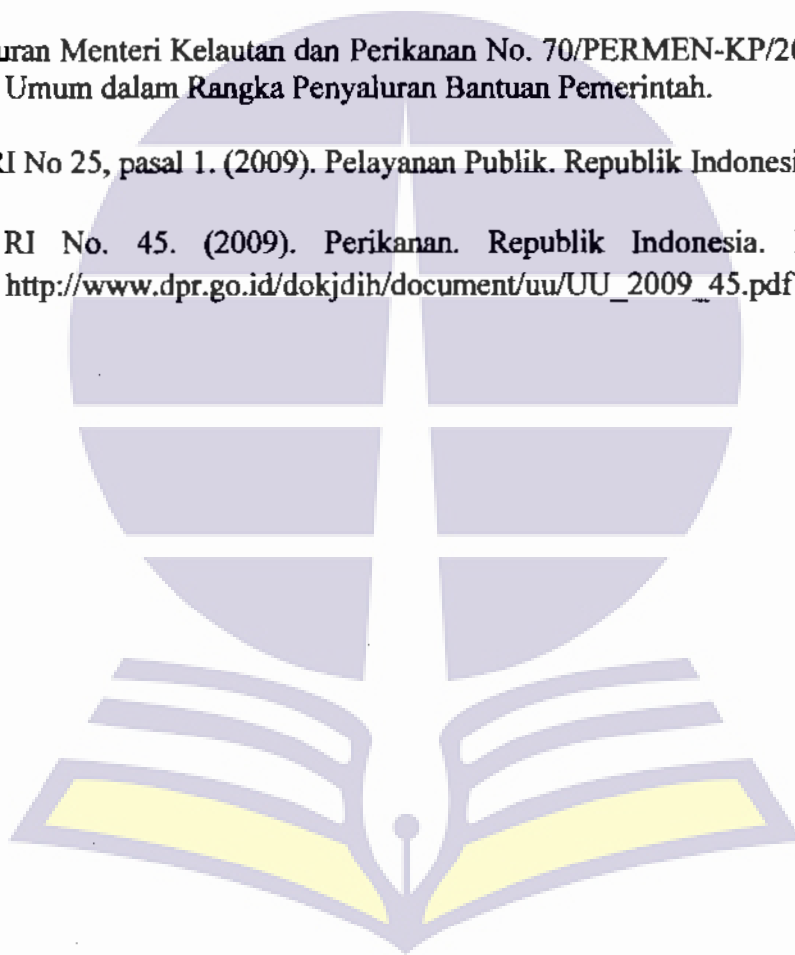
KepMen PAN-RB No. 63. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian PAN-RB.

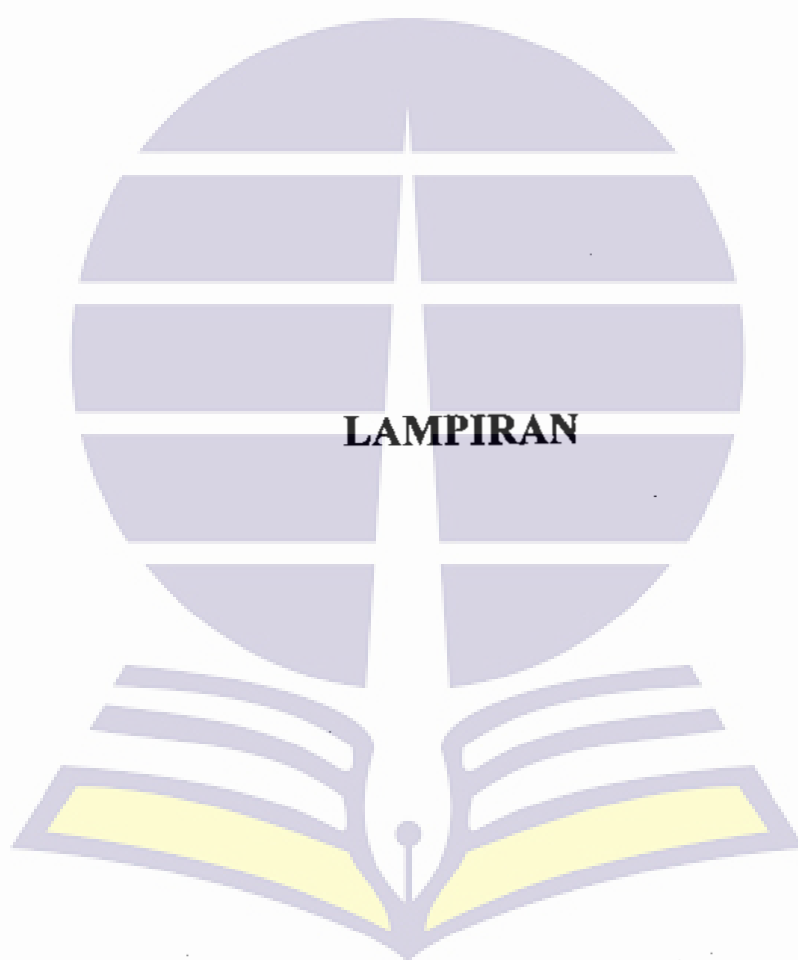
Peraturan Menteri Keuangan No. 173/PMK.05/2016. Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 70/PERMEN-KP/2016. Pedoman Umum dalam Rangka Penyaluran Bantuan Pemerintah.

UU RI No 25, pasal 1. (2009). Pelayanan Publik. Republik Indonesia.

UU RI No. 45. (2009). Perikanan. Republik Indonesia. Diambil dari http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_45.pdf





LAMPIRAN 1

Tabel 3.1. Variabel Operasional Penelitian

Variabel	No	Indikator	No	Sub Indikator
Kualitas Layanan (X)	1.	<i>Reliability</i>	1.	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya
			2.	Konsistensi dalam pelayanan
			3.	Keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang harus dilakukan
	2.	<i>Responsibility</i>	4.	Petugas pelayanan cepat tanggap terhadap pengaduan
			5.	Petugas pelayanan sopan dan ramah
			6.	Petugas dapat bekerjasama dengan konsumen
	3.	<i>Assurance</i>	7.	Pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugas
			8.	Profesional dalam bekerja
			9.	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik
	4.	<i>Emphaty</i>	10.	Petugas peduli akan keinginan konsumen
			11.	Cepat menanggapi keluhan konsumen
			12.	Menjaga hubungan baik dengan konsumen
	5.	<i>Tangibles</i>	13.	Pelayanan tepat waktu
			14.	Kelengkapan sarana dan prasarana lengkap
			15.	Informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas
Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)	1.	Prosedur pelayanan	1.	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dimengerti
			2.	Prosedur layanan tidak berbelit
	2.	Persyaratan pelayanan	3.	Informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami
			4.	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
			5.	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan
	3.	Kejelasan petugas pelayanan	6.	Petugas yang akan melayani sudah jelas orangnya
			7.	Penjelasan tentang pelayanan pengelolaan mudah dipahami
	4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	8.	Petugas disiplin menjalankan tugasnya

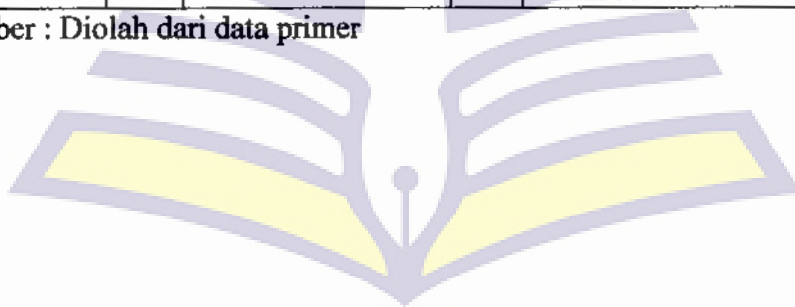
Lanjutan Tabel 3.1.

		9.	Petugas pelayanan disiplin/tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	10.	Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan
		11.	Petugas bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan
6.	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	12.	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana
		13.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya
		14.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada penerima layanan
7.	Kecepatan waktu pelayanan	15.	Pelayanan dilakukan tepat waktu
		16.	Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	17.	Petugas melayani tanpa membedakan orang
		18.	Petugas melayani berdasarkan urutan pengaduan
9.	Perilaku petugas layanan	19.	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana
		20.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya
		21.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan
		22.	Petugas terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan
		23.	Petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan
		24.	Petugas melayani dengan ramah dan sopan
10.	Biaya/tarif layanan	25.	Informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas
		26.	Besarnya biaya yang diajukan untuk penyelesaian pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan

Lanjutan Tabel 3.1.

11.	Kepastian jadwal pelayanan	27.	Informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas
		28.	Informasi pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas
12.	Kenyamanan lingkungan	29.	Lingkungan nyaman untuk bekerja
		30.	Lingkungan pengelolaan bersih
		31.	Lingkungan bekerja dan tempat bekerja bersih dan nyaman
13.	Keamanan lingkungan	32.	Lingkungan aman untuk bekerja
		33.	Sarana dan prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman
		34.	Petugas pelayanan aman dalam bekerja
14.	Produk layanan	35.	Informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas
		36.	Semua jenis layanan dapat dilayani
		37.	Layanan monitoring dilakukan secara rutin
15.	Pengaduan, saran dan masukan	38.	Petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan
		39.	Petugas dapat memberikan solusi/penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran/masukan
		40.	Kejelasan penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sumber : Diolah dari data primer



LAMPIRAN 2

Tabel 4.4. Uji Validitas Instrumen Untuk Kepuasan Masyarakat

Korelasi Antara	Nilai Korelasi (Rxy)	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Keterangan	Kesimpulan
Item 1 dengan total (harapan)	0,618	5,474	1,656	T hitung>t tabel	Valid
Item 1 dengan total (kenyataan)	0,458	3,581		T hitung>t tabel	Valid
Item 2 dengan total (harapan)	0,728	7,569		T hitung>t tabel	Valid
Item 2 dengan total (kenyataan)	0,639	6,199		T hitung>t tabel	Valid
Item 3 dengan total (harapan)	0,678	6,392		T hitung>t tabel	Valid
Item 3 dengan total (kenyataan)	0,810	9,635		T hitung>t tabel	Valid
Item 4 dengan total (harapan)	0,827	10,201		T hitung>t tabel	Valid
Item 4 dengan total (kenyataan)	0,499	4,106		T hitung>t tabel	Valid
Item 5 dengan total (harapan)	0,686	6,891		T hitung>t tabel	Valid
Item 5 dengan total (kenyataan)	0,815	9,755		T hitung>t tabel	Valid
Item 6 dengan total (harapan)	0,674	6,453		T hitung>t tabel	Valid
Item 6 dengan total (kenyataan)	0,495	3,999		T hitung>t tabel	Valid
Item 7 dengan total (harapan)	0,740	7,676		T hitung>t tabel	Valid
Item 7 dengan total (kenyataan)	0,644	5,969		T hitung>t tabel	Valid
Item 8 dengan total (harapan)	0,745	7,791		T hitung>t tabel	Valid
Item 8 dengan total (kenyataan)	0,676	6,384		T hitung>t tabel	Valid
Item 9 dengan total (harapan)	0,754	8,043		T hitung>t tabel	Valid
Item 9 dengan total (kenyataan)	0,704	7,717		T hitung>t tabel	Valid
Item 10 dengan total (harapan)	0,680	6,436		T hitung>t tabel	Valid
Item 10 dengan total (kenyataan)	0,726	7,500		T hitung>t tabel	Valid

Lanjutan Tabel 4.4.

Item 11 dengan total (harapan)	0,635	5,780	1,656	T hitung>t tabel	Valid
Item 11 dengan total (kenyataan)	0,788	9,071		T hitung>t tabel	Valid
Item 12 dengan total (harapan)	0,677	6,514		T hitung>t tabel	Valid
Item 12 dengan total (kenyataan)	0,533	4,407		T hitung>t tabel	Valid
Item 13 dengan total (harapan)	0,764	8,525		T hitung>t tabel	Valid
Item 13 dengan total (kenyataan)	0,484	3,937		T hitung>t tabel	Valid
Item 14 dengan total (harapan)	0,747	7,964		T hitung>t tabel	Valid
Item 14 dengan total (kenyataan)	0,603	3,360		T hitung>t tabel	Valid
Item 15 dengan total (harapan)	0,698	6,777		T hitung>t tabel	Valid
Item 15 dengan total (kenyataan)	0,511	4,271		T hitung>t tabel	Valid

Sumber : Diolah dari data primer



LAMPIRAN 3

Tabel 4.32. Skor Kinerja dan Harapan Untuk Kepuasan Masyarakat

Kuadran	Atribut	Nama Atribut	Rata-Rata (X)	Rata-Rata (Y)
A	1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dimengerti	3,420	3,240
	2	Prosedur layanan tidak berbelit	3,540	3,260
	14	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada penerima layanan	3,440	3,240
	18	Petugas melayani berdasarkan urutan pengaduan	3,540	3,240
	31	Lingkungan bekerja dan tempat bekerja bersih dan nyaman	3,520	3,460
	34	Petugas pelayanan aman dalam bekerja	3,560	3,380
B	3	Informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami	3,740	3,300
	8	Petugas disiplin dalam menjalankan tugasnya	3,680	3,280
	12	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana	3,580	3,280
	16	Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	3,580	3,360
	19	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana	3,620	3,260
	24	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	3,620	3,460
	29	Lingkungan nyaman untuk bekerja	3,620	3,380
	30	Lingkungan pengelolaan bersih	3,600	3,380
	32	Lingkungan aman untuk bekerja	3,640	3,280
	33	Sarana prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman	3,660	3,380
39	Petugas dapat memberikan solusi/ penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran/masukan	3,580	3,280	
C	6	Petugas yang akan melayani sudah jelas orangnya	3,340	2,980
	7	Penjelasan tentang pelayanan pengelolaan mudah dipahami	3,440	3,140
	13	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	3,520	3,220
	20	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	3,560	3,220
	21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	3,460	3,060

Lanjutan Tabel 4.32.

	22	Petugas terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan	3,560	3,120
	27	Informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas	3,540	2,940
	28	Informasi pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas	3,540	3,000
	37	Layanan monitoring dilakukan secara rutin	3,520	3,040
D	4	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	3,680	3,180
	5	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan	3,600	3,160
	9	Petugas pelayanan disiplin/tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan	3,640	3,200
	10	Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan	3,600	3,180
	11	Petugas bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan	3,600	3,160
	15	Pelayanan dilakukan tepat waktu	3,660	3,040
	17	Petugas melayani tanpa membedakan orang	3,640	3,160
	23	Petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan	3,600	3,140
	25	Informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas	3,660	3,200
	26	Besarnya biaya yang diajukan untuk penyelesaian pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan	3,600	3,180
	35	Informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas	3,600	3,200
	36	Semua jenis layanan dapat dilayani	3,660	3,060
		38	Petugas cepat merespon setiap pengaduan	3,600
	40	Kejelasan penanganan pengaduan, surat dan masukan	3,600	3,160

Sumber : Diolah dari data primer

LAMPIRAN 4**KUISIONER PENELITIAN****EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BANTUAN PEMERINTAH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN
DI BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LAMPUNG**

Yang terhormat Bapak/Ibu

Saya adalah mahasiswa pasca sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang sedang melakukan penelitian karya akhir mengenai persepsi masyarakat atau penerima layanan BBPBL Lampung tentang kualitas layanan bantuan pemerintah di BBPBL Lampung.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner ini dengan baik dan apa adanya. Semua data yang diperoleh dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan semata.

Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Lydia Erawati

I. Identitas Responden

No. Responden :
 Tanggal :
 Nama :
 Umur :
 Jenis kelamin :
 Pendidikan :

A. KUALITAS PELAYANAN

No.	Tangibles	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Pelayanan tepat waktu	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Kelengkapan sarana dan prasarana lengkap	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Informasi dan komunikasi tentang pelayanan sangat jelas	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Reliability	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Konsistensi dalam pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Keakuratan petugas dalam mengidentifikasi pelayann yang harus dilakukan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Respon	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas pelayanan cepat tanggap terhadap pengaduan	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas pelayanan sopan dan ramah	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas dapat bekerjasama dengan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Assurance	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam menjalankan tugas	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Profesional dalam bekerja	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Emphaty	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas peduli akan keinginan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Cepat menanggapi keluhan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Menjaga hubungan baik dengan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4

B. KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Prosedur Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dimengerti	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Prosedur layanan tidak berbelit	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Persyaratan Pelayanan Pengelolaan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dipahami	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai dengan keperluan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kejelasan Pelayanan Pengelolaan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas yang akan melayani sudah jelas orangnya	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Penjelasan tentang pelayanan pengelolaan mudah dipahami	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pengelolaan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas disiplin menjalankan tugasnya	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas pelayanan disiplin/tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Tanggung jawab petugas Pelayanan Pengelolaan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kemampuan/Kompetensi Petugas Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada penerima layanan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kecepatan Waktu Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Pelayanan dilakukan tepat waktu	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Keadilan Mendapatkan Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas melayani tanpa membedakan orang	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas melayani berdasarkan urutan pengaduan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Perilaku Petugas Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas dapat menjelaskan secara jelas kebutuhan sarana pendukung untuk pengelolaan sarana prasarana	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	Petugas terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	Petugas merespon dengan cepat keluhan penerima layanan	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Biaya/Tarif Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Informasi tentang biaya pelayanan gratis diketahui dengan jelas	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Besarnya biaya yang diajukan untuk penyelesaian pelayanan dinilai wajar sesuai dengan hasil pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kepastian jadwal pelayanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Informasi tentang jadwal pelayanan diketahui dengan jelas	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Informasi pelayanan pelaksanaan pelayanan diketahui dengan jelas	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Kenyamanan lingkungan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Lingkungan nyaman untuk bekerja	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Lingkungan pengelolaan bersih	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Lingkungan bekerja dan tempat bekerja bersih dan nyaman	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Keamanan lingkungan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Lingkungan aman untuk bekerja	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Sarana prasarana yang telah dikelola dalam keadaan aman	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas pelayanan aman dalam bekerja	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Produk Layanan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Informasi tentang jenis layanan diketahui dengan jelas	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Semua jenis layanan dapat dilayani	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Layanan monitoring dilakukan secara rutin	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Pengaduan, Saran dan Masukan	Harapan				Kenyataan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1.	Petugas cepat merespon untuk setiap pengaduan	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Petugas dapat memberikan solusi/penyelesaian untuk setiap pengaduan, saran/masukan	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Kejelasan penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	2	3	4	1	2	3	4

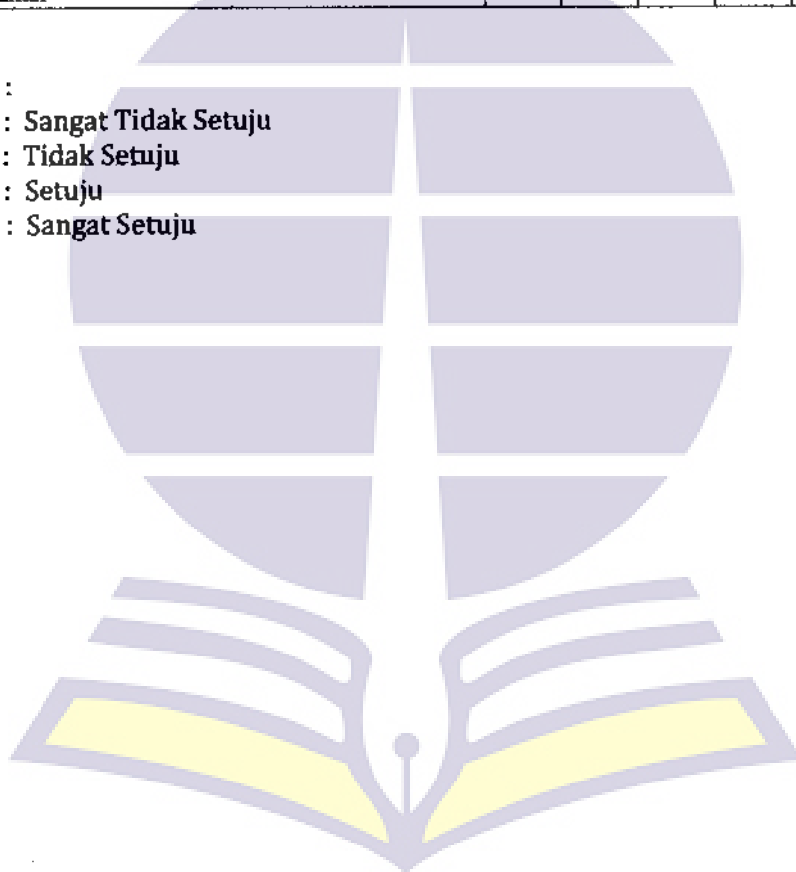
Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



LAMPIRAN 7

Perhitungan Validitas dan Reliabilitas (Kepuasan Masyarakat)

No	K1		K2		K3		K4		K5		K6		K7		K8		K9		K10		K11		K12		K13		K14		K15		K16		K17		K18		K19		K20		K21		K22		K23		K24		K25		K26		K27		K28		K29		K30		K31		K32		K33		K34		K35		K36		K37		K38		K39		K40		K41		K42		K43		K44		K45		K46		K47		K48		K49		K50		K51		K52		K53		K54		K55		K56		K57		K58		K59		K60		K61		K62		K63		K64		K65		K66		K67		K68		K69		K70		K71		K72		K73		K74		K75		K76		K77		K78		K79		K80		K81		K82		K83		K84		K85		K86		K87		K88		K89		K90		K91		K92		K93		K94		K95		K96		K97		K98		K99		K100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341

Lanjutan Data Perhitungan Reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach's* (Kepuasan Masyarakat)

No	01				02				03				04				05				06			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
6	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
8	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
10	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
11	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
12	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
13	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
14	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
15	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
16	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
17	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
18	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
19	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
20	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
21	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
22	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
24	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
25	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
26	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
27	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
28	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
30	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
31	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
32	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
33	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
34	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
35	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
36	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
38	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
39	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
40	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
41	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
42	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
43	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
44	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
45	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
46	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
47	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
48	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
49	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
50	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3