

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2014

**Dedy M Kusmayadi, Aang Curatman, M.Taufik Hidayat**  
(Universitas Swadaya Gunung Jati)  
*aangcuratman@unswagati.ac.id*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar seperti KTP, akta kelahiran/kematian, IMB, dan bagaimana kepuasan tersebut terhadap keadaan infrastruktur dan utiliti dasar seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sosial dasar seperti pendidikan, dan kesehatan. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap dukungan ekonomi dasar yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan. Bagaimana kepuasan masyarakat secara umum dan apakah ada perubahan (penurunan atau peningkatan) dalam kepuasan masyarakat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Kuningan diadopsi dari Kementerian Dalam Negeri RI - Bank Pembangunan Asia (ADB). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Kuningan yang berusia di atas 15 tahun di mana berdasarkan Suseda Kabupaten Kuningan Tahun 2013 berjumlah sebanyak 723.248 orang yang tersebar di 32 kecamatan. Metode penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara kluster (*cluster sampling*). Dalam penelitian ini yang menjadi clusternya adalah kecamatan di Kabupaten Kuningan sebanyak 32 kecamatan. Kemudian dari 32 kecamatan ini masing-masing diambil sampel anggota masyarakat sebagai responden.

Hasil survey kepuasan masyarakat secara umum dan keseluruhan yang menyangkut ke lima bidang pelayanan tersebut diperoleh skor rata-rata sebesar 87,55 % yang berarti masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil survey tahun 2014 ini, kepuasan masyarakat Kabupaten Kuningan meningkat sebesar 1,11 % dibandingkan dengan hasil survey tahun 2013 sebesar 86,44 %.

### Abstract

This study was aimed at analyzing how society satisfaction to officer of government in Kuningan in servicing the basic of administration such as ID card, birth and born transcript, IMB. The infrastructure such as quality of the road, trotoar, drainase and lighting of the road. The fundamental social service satisfication such as education and health. The satisfication of service in economic service.

The method of this study use survey method. The adapted instrument was used in this study. The population was all the Kuningan Society over 15 tahun. There are 723.248 people. There are 32 subdistrict used as a sample of the study.

The findings of the study were the satisfication of society to Kuningan regency. There are five aspects of this study which each aspect required 87.55%. It means that people got satisfication of the service. This data reveals the increasing of satisfication than that of in 2013 for 86, 44%. It has increased 1, 11%.

## **Pendahuluan**

Era baru otonomi daerah yang ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah memberikan keleluasaan kepada daerah kabupaten/kota untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Dengan adanya otonomi yang lebih luas yang diberikan oleh Undang-Undang tersebut, daerah memiliki kewenangan yang lebih besar untuk menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan dan sekaligus roh otonomi daerah.

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik, baik pelayanan yang berupa jasa, barang maupun administratif. Pelayanan publik dirasakan makin penting sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Kewenangan pemerintah daerah yang lebih besar pada era baru otonomi daerah merupakan modal dasar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Kuningan dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh

pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Rumusan masalah dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu :

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar seperti KTP, akta kelahiran/kematian, IMB, dan lain-lain ?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap keadaan infrastruktur dan utiliti dasar seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan ?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sosial dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain di Kabupaten Kuningan ?
4. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap dukungan ekonomi dasar yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan ?
5. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan ?
6. Bagaimana kepuasan masyarakat secara umum dan apakah ada perubahan (penurunan atau peningkatan) dalam kepuasan masyarakat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya ?

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Kerlinger dalam Sugiyono (2006:7) mengemukakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif,

distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Sedangkan menurut Husein Umar (2005:23), survey digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki kenapa gejala-gejala tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel, karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis.

Moh Nazir (2003:56) mengatakan metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi ekonomi, sosial, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Survey dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi. Survey dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.

Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Husein Umar (2005:42) mengatakan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari sumber-sumber tertulis.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Kuningan diadopsi dari Kementerian Dalam Negeri RI - Bank Pembangunan Asia (ADB).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Kuningan yang berusia di atas 15 tahun di mana berdasarkan Suseda Kabupaten Kuningan Tahun 2013 berjumlah sebanyak 723.248 orang yang tersebar di 32 kecamatan.

Metode penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara kluster (*cluster sampling*). Menurut Jogiyanto (2005:70), cluster sampling dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian yang disebut cluster. Beberapa cluster kemudian dipilih secara random. Item-item data yang berada dalam cluster yang terpilih merupakan sampelnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi clusternya adalah kecamatan di Kabupaten Kuningan sebanyak 32 kecamatan. Kemudian dari 32 kecamatan ini masing-masing diambil sampel anggota masyarakat sebagai responden.

Jumlah sampel keseluruhan yang diambil dari populasi ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Husein Umar, 2005:78) yaitu sebagai berikut :

$$n = N : ( 1 + Ne^2 )$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (jumlah penduduk usia > 15 tahun) = 723.248

e = prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, diambil 5 % (0,05)

Berdasarkan rumus Slovin di atas maka jumlah sampelnya adalah :

$$\begin{aligned} n &= 723.248 : ( 1 + 723.248 \times 0,05^2 ) \\ &= 723.248 : ( 1 + 723.248 \times 0,0025 ) \\ &= 723.248 : ( 1 + 1808,12 ) \end{aligned}$$

$$= 723.248 : 1809,12$$

$$= 399,78$$

$$= 400$$

Alokasi sampel tiap-tiap kecamatan dihitung dengan rumus alokasi proporsional dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = ( N_i : N ) \times n$$

Di mana :

$N$  = Ukuran populasi keseluruhan/kabupaten = 723.248

$N_i$  = Ukuran populasi tiap-tiap kecamatan

$n$  = Ukuran sampel keseluruhan/kabupaten = 400

$n_i$  = Ukuran sampel tiap-tiap kecamatan (dapat dilihat pada tabel di bawah)

Perhitungan dengan rumus tersebut diperoleh alokasi sampel di tiap-tiap kecamatan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1.**  
**Alokasi Sampel Tiap-tiap Kecamatan**

No	Kecamatan	Populasi (Penduduk Usia > 15 Tahun) ( $N_i$ )	Sampel ( $n_i$ )
1	Darma	34.112	19
2	Kadugede	17.319	10
3	Nusaherang	12.860	7
4	Ciniru	13.411	7
5	Hantara	9.876	5
6	Selajambe	9.923	5
7	Subang	11.333	6
8	Cilebak	8.130	5
9	Ciwaru	20.551	11
10	Karangkencana	13.469	7
11	Cibingbin	25.795	14
12	Cibeureum	13.342	7
13	Luragung	26.304	15
14	Cimahi	24.009	13
15	Cidahu	26.386	15

16	Kalimanggis	17.081	9
17	Ciawigebang	56.349	31
18	Cipicung	18.866	10
19	Lebakwangi	28.543	16
20	Maleber	27.934	15
21	Garawangi	25.864	14
22	Sindangagung	23.148	13
23	Kuningan	63.929	35
24	Cigugur	29.195	16
25	Kramatmulya	31.070	17
26	Jalaksana	28.767	16
27	Japara	12.674	7
28	Cilimus	30.911	17
29	Cigandamekar	19.080	11
30	Mandirancan	16.299	9
31	Pancalang	16.145	9
32	Pasawahan	15.529	9
	<b>Jumlah</b>	<b>723.248 (N)</b>	<b>400 (n)</b>

Pemilihan anggota masyarakat yang akan dijadikan sampel di tiap-tiap kecamatan tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan pendekatan rumah tangga, yaitu mendatangi anggota masyarakat di tempat tinggal mereka masing-masing di 32 kecamatan yang ada di Kabupaten Kuningan sesuai dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan.
2. Dengan mendatangi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan, kemudian memilih anggota masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus pelayanan di OPD tersebut. Pemilihan anggota masyarakat dengan cara ini tetap dilakukan dengan memperhatikan

tempat tinggal anggota masyarakat tersebut sehingga jumlahnya tetap sesuai dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Kuesioner melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden (penduduk) dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Wawancara/interview dengan responden dan pejabat terkait.
3. Observasi, melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian.
4. Studi Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data di basis data melalui studi kepustakaan dan browsing di internet.
5. *Focus Group Discussion* (FGD) melalui diskusi interaktif yang melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kuningan.

Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2010:208). Statistik deskriptif dilakukan pada sejumlah populasi dan dari populasi tersebut diambil sampel. Statistik deskriptif membuat suatu kumpulan data mentah menjadi informasi yang ringkas dan menjadi lebih dipahami.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik persentase jawaban responden dalam angket. Persentase jawaban responden kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut :

Kriteria Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

	<b>Persentase (%)</b>	<b>Kriteria</b>
1.	> 90 – 100	Sangat puas sekali
2.	> 80 – 90	Sangat puas
3.	> 70 – 80	Puas
4.	> 60 – 70	Cukup puas
5.	> 50 – 60	Biasa-biasa saja
6.	> 40 – 50	Kurang puas
7.	> 30 – 40	Tidak puas
8.	≤ 30	Sangat tidak puas

Survey Kepuasan Masyarakat ini mengambil lokasi di 32 kecamatan dan di beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan publik di Kabupaten Kuningan.

### **Gambaran Umum Kabupaten Kuningan**

Kabupaten Kuningan terletak pada titik koordinat 108° 23' - 108° 47' Bujur Timur dan 6° 47' - 7° 12' Lintang Selatan. Sedangkan ibu kotanya terletak pada titik koordinat 6° 45' - 7° 50' Lintang Selatan dan 105° 20' - 108° 40' Bujur Timur.

Kabupaten Kuningan dilihat dari posisi geografisnya terletak di bagian timur Jawa Barat berada pada lintasan jalan regional yang menghubungkan kota Cirebon dengan wilayah Priangan Timur dan sebagai jalan alternatif jalur tengah yang menghubungkan Bandung-Majalengka dengan Jawa Tengah.

Secara administratif pemerintahan, Kabupaten Kuningan terdiri atas 32 Kecamatan, 15 Kelurahan, dan 361 Desa. Luas wilayah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan mencapai 1.195,71 km<sup>2</sup>. Wilayah barat dan selatan merupakan dataran tinggi yang terletak dibawah Gunung Ciremai (3.078 mdpl), yang subur

dengan endapan vulkanis serta kaya akan sumberdaya air, baik berupa sungai, waduk maupun mata air, sedangkan wilayah timur dan utara merupakan dataran rendah. Kondisi ini menjadikan Kabupaten Kuningan cukup potensial untuk pengembangan sektor pertanian dan pariwisata.

### **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **A.**

Karakteristik responden yang disurvei di 32 kecamatan dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan jumlah anggota keluarga.

Usia responden sesuai dengan sasaran survey yaitu berusia lebih dari 15 tahun. Usia responden yaitu 41-60 tahun (32 %), 21-30 tahun (30 %), 31-40 tahun (26 %), 16-20 tahun (8 %), dan di atas 60 tahun (4 %).

Jenis kelamin responden yaitu 56 % laki-laki dan 44 % perempuan. Hal ini relatif proporsional dan sesuai dengan komposisi jenis kelamin penduduk Kabupaten Kuningan.

Pendidikan terakhir responden terdiri dari pendidikan SMU (32 %), Sarjana (23 %), SD (20 %), SMP (15 %), Tidak Tamat SD (5 %), Diploma (3 %), dan Pascasarjana (2 %). Responden yang berpendidikan sarjana yang jumlahnya relatif banyak diharapkan dapat menilai secara kritis terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Pekerjaan utama responden yaitu Pegawai Swasta (23 %), Ibu Rumah Tangga (19 %), Wiraswasta/Pengusaha (16 %), PNS/TNI/Polri (13 %), Pelajar/Mahasiswa (12 %), Petani/Peternak (9 %), Tidak Bekerja (4 %), Pensiunan (2 %), dan Pekerja Informal (2 %).

Jenis pekerjaan responden terdiri dari Tidak Teratur (41 %), Paruh Waktu (36 %), dan Penuh Waktu (23 %).

Status perkawinan responden yaitu Menikah (72 %), Belum Menikah (26 %), dan Janda/Duda (2 %).

Jumlah anggota keluarga responden yaitu 3-4 orang (53 %), 5-6 orang (28 %), 2 orang (14 %), lebih dari 6 orang (4 %), dan 3 orang (1 %).

Akomodasi/tempat tinggal untuk keluarga responden yaitu rumah milik sendiri di pemukiman real estate swasta (16 %), rumah permanen milik sendiri di perkampungan kota (35 %), rumah permanen milik sendiri di perkampungan di desa (41 %), menyewa/kontrak (5 %), dan lain-lain (3 %).

#### **B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan**

Kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan dibagi dalam 5 bidang yaitu pelayanan administrasi dasar, infrastruktur dan utiliti dasar, pelayanan sosial dasar, dukungan ekonomi dasar, dan penilaian terhadap program umum pemerintah daerah.

Kepuasan masyarakat Kabupaten Kuningan mengenai pelayanan administrasi dasar mengenai lisensi dan perijinan atas pelayanan kartu tanda penduduk, pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarga, izin perencanaan bangunan atau izin mendirikan bangunan, pemberian pelayanan untuk mengurus hak atas tanah, dan pelayanan mengurus lisensi bisnis atau perizinan lain melalui kantor kabupaten Kuningan adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden (89 %) mengurus atau memperbarui KTP pada kurun 12 bulan terakhir. Hanya 11 % responden yang tidak mengurus atau

memperbaharui KTP karena KTP-nya masih berlaku atau belum berusia 17 tahun.

Responden yang tidak mengurus KTP dalam kurun waktu 12 bulan terakhir bukan berarti mereka tidak membutuhkan pelayanan untuk mengurus atau memperbaharui KTP. Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (86 %) membutuhkan pelayanan KTP, sedangkan responden yang tidak membutuhkannya sebanyak 14 %. Alasan responden tidak membutuhkan KTP yaitu karena belum berusia 17 tahun dan alasan lain.

Mayoritas responden (78 %) mengurus sendiri pembaruan atau pergantian KTP-nya, sedangkan responden yang mengurus dengan cara menggunakan agen/pihak ketiga sebesar 22 %. Alasan responden mengurus KTP sendiri adalah karena biayanya lebih murah, sedangkan alasan responden mengurus KTP menggunakan agen/pihak ketiga adalah karena kesibukan untuk mengurus KTP sendiri, tidak mau repot dalam mengurus KTP, dan agar pengurusan KTP bisa lebih cepat kalau dilakukan oleh agen/pihak ketiga.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (92 %) merasa puas dengan pelayanan pembuatan KTP, sedangkan responden yang merasa tidak puas hanya sebesar 8 %.

Penyebab responden merasa tidak puas terhadap pelayanan KTP adalah karena pelayanan lambat (64 %) dan karena tidak ada kejelasan prosedur (36 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa masyarakat yang melakukan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarga adalah sebanyak 62 %, sedangkan responden yang tidak melakukan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarganya sebanyak 38 %.

Alasan responden tidak melakukan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarganya yaitu karena pelayanan yang lambat (51 %), prosedur pelayanan kompleks (16 %), tidak ada yang lahir dan meninggal (20 %), petugas yang melayani tidak ramah (8 %), dan tidak memiliki informasi mengenai cara melakukan pendaftaran (5 %).

Responden yang tidak mendaftarkan kelahiran dan kematian anggota keluarganya bukan berarti responden tidak membutuhkan pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil survey diketahui sebanyak 89 % responden membutuhkan pelayanan pendaftaran kelahiran dan kematian tersebut. Hanya 11 % responden yang tidak membutuhkan pelayanan kelahiran dan kematian anggota keluarganya.

Sebagian besar responden melakukan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarga dengan cara mendaftarkan sendiri yaitu sebanyak 74 %, sedangkan responden yang melakukan pendaftaran dengan cara menggunakan jasa pihak ketiga adalah sebanyak 16 %.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (94 %) merasa puas dengan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarga, sedangkan responden yang merasa tidak puas hanya sebanyak 6 %.

Penyebab ketidakpuasan responden terhadap pelayanan pendaftaran kelahiran dan kematian anggota keluarganya itu adalah karena pelayanan yang lambat (54 %), karena harus membayar petugas dengan pembayaran ekstra (33 %), dan karena tidak ada kejelasan prosedur (13 %).

#### **A. Pelayanan IMB**

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden (87 %) tidak mengurus IMB dalam 12 bulan terakhir, dan hanya 13 % responden

yang mengurus IMB dalam 12 bulan terakhir.

Responden yang tidak mengurus IMB bukan berarti mereka tidak membutuhkannya karena berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (88 %) mengatakan membutuhkan pelayanan IMB tersebut. Hanya sebagian kecil responden (12 %) yang mengatakan tidak membutuhkan layanan IMB.

Alasan responden tidak mengurus IMB yaitu karena pelayanan memakan waktu lama (48 %), tidak ada pembangunan (23 %), biaya terlalu mahal (13 %), prosedur yang kompleks (11 %), dan tidak mempunyai informasi (5 %).

Dari responden yang mengurus IMB, sebagian besar responden (69 %) menyatakan puas dan 31 % responden menyatakan tidak puas.

Alasan responden tidak puas yaitu karena pelayanan lambat (66 %) dan karena petugas kurang responsif (34 %)

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (69 %) menyatakan tidak menerima bantuan dari Pemda (termasuk dari perangkat desa/kelurahan dan kecamatan) untuk mengurus hak atas tanah (misal mengurus kelengkapan persyaratan permohonan sertifikat tanah/mengukur tanah untuk keperluan pembuatan sertifikat tanah) dalam 12 terakhir. Sedangkan responden yang menyatakan menerima bantuan Pemda dalam mengurus tanah hanya sebanyak 31 %.

Dari responden yang mendapat bantuan Pemda, mayoritas responden (65 %) merasa puas dengan layanan tersebut, sedangkan responden yang merasa tidak puas sebanyak 35 %.

Alasan responden tidak puas yaitu karena tidak ada kejelasan prosedur (67 %) dan karena pelayanan lambat (33 %).

Berdasarkan hasil survey juga diketahui bahwa sebagian besar responden

(69 %) menyatakan perlu terhadap bantuan Pemda bagi layanan hak atas tanah tersebut. Sedangkan responden yang menyatakan tidak perlu hanya 31 %.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa alasan tidak mengurus bantuan Pemda yaitu karena pengurusan memakan waktu terlalu lama (85 %), tidak mempunyai informasi (9 %) dan karena biaya pelayanan terlalu mahal (6 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden (72 %) tidak mengurus perizinan (lisensi) bisnis dalam 12 bulan terakhir. Hanya 28 % responden yang mengurus perizinan bisnis dalam 12 bulan terakhir.

Mayoritas responden (85 %) yang mengurus perizinan bisnis merasa puas dengan layanan pengurusan lisensi (perizinan) bisnis. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 15 %.

Alasan responden tidak puas dalam pengurusan lisensi (perizinan) yaitu karena pelayanan lambat (47 %), kantor dan fasilitas kurang nyaman (37 %), dan harus membayar petugas dengan pembayaran ekstra (16 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden (97 %) menilai kualitas jalan lingkungan sudah baik sehingga merasa puas. Sedangkan responden yang menilai kurang baik/jelek/sangat jelek sehingga tidak puas sebanyak 3 %.

Alasan responden yang menilai yaitu karena pemeliharaan jalan lingkungan kurang baik (93 %) dan karena kurang sesuai dengan standar kualitas (7 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (98 %) menilai penyediaan infrastruktur berupa penyediaan trotoar sudah baik sehingga merasa puas. Responden yang menyatakan tidak puas karena penyediaan trotoar kurang baik/jelek/sangat jelek hanya sebanyak 2 %.

Alasan penyediaan trotoar kurang baik/jelek/sangat jelek sehingga responden tidak puas yaitu karena pemeliharaan trotoar kurang baik (41 %), karena trotoar terlalu sempit, terlalu tinggi, kurang baik kualitas atau desainnya (36 %), dan karena jumlah trotoarnya terlalu sedikit (23 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (89 %) menilai kualitas drainase sudah baik sehingga responden merasa puas. Sedangkan responden yang menilai kualitasnya kurang baik sehingga responden tidak puas sebanyak 11 %.

Alasan responden menilai kualitas drainase kurang baik sehingga responden tidak puas yaitu karena pemeliharaannya jelek (42 %), sistem drainase tidak sesuai standar/kapasitasnya kurang (31 %), dan karena kekurangan jumlah sistem drainase (27 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (92 %) menilai kebersihan wilayah sangat bersih atau secara umum bersih atau lumayan bersih sehingga responden merasa puas. Sedangkan responden yang menilai kebersihan wilayah kurang bersih, kotor atau sangat kotor sehingga responden merasa tidak puas hanya sebanyak 8 %.

Alasan responden yang menilai kebersihan wilayah kurang bersih, kotor atau sangat kotor sehingga merasa tidak puas adalah karena terlalu banyak sampah (46 %), banyak yang membuang sampah sembarangan (37 %), dan pemeliharaan kurang baik (17 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (90 %) menilai Penerangan Jalan Umum (PJU) sudah baik/memadai sehingga responden merasa puas. Sedangkan responden menyatakan kurang/tidak baik sebanyak 10 %.

Alasan responden menilai PJU kurang/tidak memadai sehingga responden

tidak puas yaitu karena jumlah lampu penerangan kurang/tidak cukup (60 %), banyak lampu penerangan yang rusak (28 %), dan lampu penerangan kurang terang (12 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (62 %) tidak memakai air PDAM dan hanya 38 % responden memakai air PDAM. Alasan responden tidak memakai air PDAM yaitu karena pelayanan air dari PDAM tidak tersedia (74 %) dan karena memakai sumber air sendiri (26 %).

Mayoritas responden yang memakai air PDAM (66 %) menyatakan puas dengan penyediaan air oleh PDAM dan hanya 34 % responden yang menyatakan tidak puas.

Alasan responden tidak puas terhadap pelayanan air bersih PDAM yaitu karena memakai sumber air sendiri (44 %), pelayanan air dari PDAM tidak tersedia (38 %), pasokan air kurang memadai (18 %)

Berdasarkan hasil survey, mayoritas responden (58 %) menyatakan memakai jasa pembuangan limbah dari Pemda dan hanya 33 % responden yang memakai jasa pembuangan limbah (sampah) dari Pemda. Sementara 9 % responden mengatakan tidak tersedia pembuangan limbah dari Pemda.

Responden yang memakai jasa pembuangan limbah dari Pemda, mayoritas responden (89 %) menyatakan puas dan hanya 11 % responden menyatakan tidak puas.

Responden yang tidak puas terhadap jasa pembuangan limbah semuanya (100 %) menyatakan alasannya karena kualitas pelayanannya kurang/tidak baik.

Pertanyaan tentang penyediaan dan penggunaan air irigasi hanya ditujukan kepada responden yang bekerja sebagai petani. Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai

petani hanya 9 %. Dari responden yang bekerja sebagai petani ini, hanya 58 % yang menggunakan air irigasi, sedangkan yang tidak menggunakan air irigasi sebanyak 32 %.

Alasan responden petani tidak menggunakan irigasi yaitu karena belum dibangun irigasi (61 %) dan lahan pertaniannya tidak terhubung dengan saluran irigasi (39 %).

Berdasarkan hasil survey kepada responden yang bekerja sebagai petani, diketahui bahwa mayoritas responden (93 %) mengatakan puas terhadap kualitas pemeliharaan sistem irigasi yang dilakukan oleh Pemda. Sedangkan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 7 %.

Alasan responden yang tidak puas dengan kualitas pemeliharaan sistem irigasi yang dilakukan Pemda yaitu karena kurangnya air pada saat diperlukan (74 %) dan karena pemeliharaan saluran air irigasi kurang baik (26 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (87 %) mengatakan di wilayahnya tidak memiliki layanan MCK umum. Hanya 13 % responden yang mengatakan di wilayahnya memiliki layanan MCK umum.

Responden yang di wilayahnya memiliki MCK umum yang menyatakan puas atas kualitas MCK umum adalah sebanyak 94 %, sedangkan responden yang tidak puas atas kualitas MCK umum adalah sebanyak 6 %.

Responden yang merasa tidak puas terhadap kualitas MCK umum, semuanya (100,00 %) mengemukakan alasan yang sama yaitu karena tempat MCK umum tidak bersih.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (95 %) merasa puas karena pengaturan lalu lintas sudah baik atau cukup baik dan hanya 5 % responden yang menyatakan tidak puas karena pengaturan lalu lintas kurang baik atau tidak baik.

Alasan responden yang tidak puas yaitu karena pengguna lalu lintas tidak tertib (37 %), terlalu banyak kendaraan (28 %), lampu lalu lintas kurang (19 %), dan areal parkir kurang memadai (16 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (61 %) menggunakan transportasi umum dalam 12 bulan terakhir dan hanya 39 % responden yang tidak menggunakan transportasi umum.

Alasan responden yang tidak menggunakan transportasi umum yaitu karena jasa yang disediakan tidak cukup atau kurangnya sarana transportasi umum (38 %), transportasi umum tidak menuju ke tempat tujuan atau tidak ada rutenya (25 %), waktu tunggu terlalu lama (21 %), dan tarif terlalu mahal (16 %).

Dari responden yang menggunakan fasilitas transportasi umum, mayoritas responden (91 %) menilai baik/memuaskan dan hanya 9 % responden yang menilai tidak baik/buruk.

Alasan responden tidak puas yaitu karena jasa yang disediakan tidak cukup sering (51 %), waktu tunggu kendaraan terlalu lama (20 %), transportasi tidak menuju ke tempat tujuan responden (16 %), dan karena kendaraan umum menyebabkan kemacetan (13 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian responden (52 %) menggunakan jasa pengumpulan sampah, sedangkan responden yang tidak menggunakan jasa pengumpulan sampah sebanyak 48 %.

Dari responden yang memakai jasa pengumpulan dan pembuangan sampah, mayoritas responden (84 %) mengatakan pelayanannya baik/memuaskan dan hanya 16 % % responden yang mengatakan pelayanannya kurang baik.

Alasan responden tidak puas terhadap kualitas jasa pengumpulan dan pembuangan sampah yaitu karena pengumpulan sampahnya tidak teratur (66

%) dan karena sikap petugas yang kurang/tidak sopan (34 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (69 %) mengatakan tidak memerlukan pencegahan dan pemadaman kebakaran yang dilakukan oleh Pemda dan hanya 31 % responden yang memerlukannya.

Responden yang memerlukan pencegahan dan pemadaman kebakaran yang dilakukan oleh Pemda mengatakan bahwa pelayanannya baik/memuaskan (96 %), sedangkan responden yang mengatakan tidak puas karena pelayanannya kurang baik/tidak baik/sangat jelek hanya sebesar 4 %.

Alasan responden tidak puas yaitu karena kendaraan pemadam datang terlambat (30 %), lokasi sangat jauh (27 %), peralatan pemadam kebakaran sudah tua (26 %), pasokan air kurang memadai (17 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (83 %) mempunyai anggota keluarga yang bersekolah dalam kurun waktu 12 bulan terakhir, sedangkan yang tidak bersekolah hanya sebanyak 17 %.

Dari responden yang memiliki anggota keluarga yang bersekolah dalam kurun waktu 12 bulan terakhir, mayoritas responden (68 %) memiliki anggota keluarga yang bersekolah di sekolah negeri, 27 % responden mengatakan hanya beberapa saja yang anggota keluarganya bersekolah di sekolah negeri, dan hanya 5 % responden yang tidak memiliki anggota keluarga yang bersekolah di sekolah negeri.

Alasan responden tidak menyekolahkan anggota keluarganya di sekolah negeri yaitu karena tidak diterima di sekolah negeri (81 %), lokasi terlalu jauh (12 %) dan karena ingin memperoleh pendidikan yang religius (7 %).

Dari responden yang memiliki anggota keluarga yang bersekolah di sekolah negeri, mayoritas responden (93 %) menilai pendidikan di sekolah negeri menyatakan puas dan hanya 7 % responden yang mengatakan tidak puas.

Alasan responden tidak puas yaitu karena kualitas gurunya kurang/tidak baik (64 %), kualitas fasilitasnya kurang/tidak memadai (29 %), dan biayanya terlalu mahal (7 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (91 %) mengatakan anggota keluarganya menggunakan pelayanan kesehatan umum pada kurun waktu 12 tahun terakhir dan hanya 9 % responden yang mengatakan tidak menggunakan pelayanan kesehatan umum.

Dari responden yang menggunakan pelayanan kesehatan umum, 75 % responden mengatakan selalu memanfaatkan pelayanan kesehatan umum yang disediakan pemerintah, 14 % responden mengatakan hanya beberapa kali saja memanfaatkannya, dan hanya 11 % responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan umum yang disediakan pemerintah.

Alasan responden tidak menggunakan jasa kesehatan umum yang disediakan pemerintah yaitu karena dokter dan staf medis kurang (39 %), kualitas fasilitasnya kurang (27 %), peralatan medis kurang (18 %), dan karyawan/tenaga medisnya kurang ramah (16 %).

Dari responden yang memanfaatkan fasilitas kesehatan umum yang disediakan oleh pemerintah, mayoritas responden (77 %) mengatakan kualitas pelayanan kesehatan umum memuaskan. Sedangkan responden yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik atau tidak memuaskan sebanyak 23 %.

Alasan responden yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan umum yang disediakan oleh pemerintah yaitu karena

dokter dan staf medis kurang (56 %), fasilitasnya kurang/tidak baik (25 %), dan karyawan/tenaga medisnya kurang ramah (19 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebanyak 44 % responden tidak memakai fasilitas olah raga, taman dan area publik yang bersifat terbuka untuk umum. Sebanyak 36 % responden memakai fasilitas-fasilitas tersebut dan 20 % responden mengatakan tidak ada fasilitas seperti itu di wilayah tempat tinggalnya.

Alasan responden tidak memakai fasilitas olah raga, taman dan area publik yaitu karena fasilitas itu letaknya terlalu jauh dari tempat tinggalnya (72 %), biaya terlalu tinggi (19 %), kondisi fasilitas terlalu buruk (9 %).

Dari responden yang memakai fasilitas olah raga, taman dan area publik, mayoritas responden (92 %) merasa puas dan hanya 8 % responden yang merasa tidak puas.

Alasan responden tidak puas terhadap fasilitas olah raga, taman dan area publik yaitu karena fasilitas itu letaknya terlalu jauh (77 %) dan kondisi fasilitas itu terlalu buruk dan tidak memiliki pakaian olah raga atau peralatannya (23 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui mayoritas responden (63 %) menggunakan pasar lokal yang disediakan Pemda, sebanyak 29 % responden sangat jarang menggunakan pasar lokal, dan 8 % tidak menggunakan pasar lokal yang disediakan Pemda.

Alasan responden tidak menggunakan pasar lokal yang disediakan Pemda yaitu karena lebih menyukai berbelanja di supermarket (46 %), lokasi pasar lokal terlalu jauh (21 %), kualitas barang kurang baik (16 %), lingkungan pasar kotor (13 %), dan tidak

menyediakan barang yang dibutuhkan (4 %).

Dari responden yang menggunakan pasar lokal yang disediakan Pemda, mayoritas responden (96 %) merasa puas dan hanya 4 % responden yang merasa tidak puas.

Alasan responden yang tidak puas dengan pasar lokal yang disediakan Pemda yaitu karena kurang nyaman (48 %), lokasi pasarnya sulit untuk dijangkau (30 %), dan barang yang dibutuhkan tidak tersedia (22 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa hanya 9 % responden yang bekerja sebagai petani, peternak, petani tambak dan nelayan. Dari responden yang bekerja sebagai petani, peternak, petani tambak dan nelayan ini, 92 % responden merasa puas karena bantuan Pemda kepada mereka cukup. Hanya 8 % responden yang menyatakan tidak puas karena bantuan Pemda kepada mereka tidak cukup.

Alasan responden tidak puas yaitu karena seharusnya Pemda lebih banyak menyediakan layanan-layanan lepas (40 %), seharusnya Pemda lebih banyak membantu dalam hal penyediaan makanan, pupuk dan/atau bibit (36 %), dan layanan yang disediakan terlalu sedikit dan terlambat (14 %).

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden (78 %) tidak memperoleh bantuan program khusus Pemda seperti penanggulangan banjir, bencana alam, dan pengentasan kemiskinan. Hanya sebagian kecil responden (22 %) yang memperoleh bantuan program khusus tersebut.

Dari responden yang memperoleh bantuan program khusus, mayoritas responden (82 %) menyatakan puas dan hanya 18 % responden yang menyatakan tidak puas.

Alasan responden yang tidak puas terhadap bantuan program khusus Pemda yaitu tidak mengetahui program tersebut

(66 %) dan karena harus membagi sebagian yang diterimanya kepada pegawai yang menangani program khusus tersebut (34 %).

Penilaian masyarakat terhadap program-program umum Pemda meliputi 16 program umum. Berbeda dengan instrumen kepuasan sebelumnya, kepuasan masyarakat terhadap program-program umum Pemda ini di dalam instrumen yang ditetapkan Kementerian Dalam Negeri

hanya meminta masyarakat untuk menilai program-program umum tersebut dan tidak diminat menjelaskan alasan ketidakpuasannya. Penilaian masyarakat terhadap program-program umum Pemda itu terdiri dari lima skala yang kemudian oleh peneliti dikonversi menjadi dua kategori yaitu puas dan tidak puas seperti dalam instrumen-instrumen sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Skala Penilaian Terhadap Program-program Umum Pemerintah Daerah dan Konversinya ke Dalam Kepuasan Masyarakat

Skala Penilaian	Konversi Ke Dalam Kepuasan
'1' berarti responden mempercayai secara antusias bahwa pemerintah daerah sudah melakukan upaya seoptimal mungkin	Puas
'2' berarti responden secara umum puas dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah	
'3' berarti responden secara umum tidak puas atau tidak begitu senang dengan upaya-upayan yang dilakukan pemerintah daerah	Tidak puas
'4' berarti responden percaya bahwa pemerintah daerah tidak melakukan apa-apa dan mungkin saja malah memperburuk situasi	
'5' menunjukkan bahwa responden tidak memiliki pendapat atau responden tidak begitu mengerti tentang tanggung jawab pemerintah daerah terhadap isu yang ada	Tidak berpendapat

Berikut ini akan disajikan hasil survey tentang penilaian masyarakat tentang program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam 12 bulan terakhir :

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa 87 % responden merasa puas terhadap upaya Pemda dalam mengurangi penderitaan masyarakat miskin melalui program-program pengentasan kemiskinan dan 13 % responden merasa tidak puas

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (89 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda meningkatkan kualitas pemukiman kelompok masyarakat miskin dan hanya 11 % responden yang tidak puas.

menyatakan puas dengan upaya Pemda meningkatkan kualitas pemukiman kelompok masyarakat miskin dan hanya 11 % responden yang tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (90 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran dan hanya 10 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (87 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam memerangi dan meminimalisir

peluang KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dan hanya 13 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (89 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam membantu masyarakat untuk memahami bagaimana memperoleh pendapatan dan hanya 11 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (87 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam mempermudah akses masyarakat terhadap keputusan DPRD dan hanya 13 % responden yang tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui mayoritas responden (85 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan/keputusan dan hanya 15 % responden yang tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui mayoritas responden (94 %) menyatakan puas dengan aksesibilitas Bupati untuk masyarakatnya dan responsivitas Bupati terhadap kebutuhan masyarakat. Hanya 6 % responden yang tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (84 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam memberikan pelayanan publik secara adil dan 16 % responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (75 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam membuka kesempatan yang sama untuk bekerja pada Pemda dan 25 % responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (87 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan lokal tentang penggunaan area publik dan keamanan.

Hanya 13 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (94 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam mendorong kepatuhan masyarakat terhadap regulasi lingkungan yang menyangkut udara, air dan polusi suara. Hanya 6 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (96 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam menegakkan peraturan tentang perhutanan, pelestarian tanah, dan penggunaan tanah. Hanya 4 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (96 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam memberikan pendidikan kepada masyarakat tentang pendidikan, kesehatan, HAM, dan penggunaan hak pilih dalam pemilihan umum. Hanya 4 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden (87 %) menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam memberikan pelayanan yang sensitif kepada kebutuhan perempuan dan laki-laki berkaitan dengan infrastruktur dan pelayanan publik. Hanya 13 % responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa 64 % responden menyatakan puas dengan upaya Pemda dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan orang miskin dan kelompok minoritas yang berkaitan dengan infrastruktur dan pelayanan publik dan 36 % responden menyatakan tidak puas.

## **Kesimpulan Dan Rekomendasi**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar (perizinan dan lisensi) yaitu sebagai berikut :

No	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Kepuasan terhadap layanan KTP	92	Sangat puas sekali
2.	Kepuasan terhadap layanan pendaftaran kelahiran dan kematian	94	Sangat puas sekali
3.	Kepuasan terhadap layanan IMB	69	Cukup puas
4.	Kepuasan terhadap layanan hak atas tanah	65	Cukup puas
5.	Kepuasan terhadap pelayanan lisensi bisnis	85	Sangat puas
	<b>Rata-rata</b>	<b>81,0</b>	<b>Sangat puas</b>

2. Kepuasan masyarakat terhadap keadaan infrastruktur dan utiliti dasar yang tersedia di Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

No.	Parameter	(%)	Kriteria
1.	Kesan umum terhadap kualitas jalan lingkungan	97	Sangat puas sekali

2.	Pendapat mengenai penyediaan trotoar untuk pejalan kaki	98	Sangat puas sekali
3.	Kesan umum terhadap kualitas drainase di sekitar tempat tinggal	89	Sangat puas
4.	Kesan umum terhadap kualitas kebersihan di sekitar tempat tinggal	92	Sangat puas sekali
5.	Pendapat umum terhadap penerangan jalan umum	90	Sangat puas sekali
6.	Pendapat mengenai penyediaan air oleh PDAM	66	Cukup puas
7.	Pendapat mengenai jasa pembuangan limbah	89	Sangat puas
8.	Pendapat mengenai kualitas pemeliharaan dan pengaturan sistem irigasi yang dilakukan Pemda	93	Sangat puas sekali
9.	Pendapat mengenai layanan MCK umum	94	Sangat puas sekali
10.	Pendapat mengenai	95	Sangat puas

	pengaturan lalu lintas		sekali
11.	Pendapat mengenai jasa transportasi umum	91	Sangat puas sekali
12.	Pendapat mengenai kualitas pengum-pulan dan pembuangan sampah	84	Sangat puas
13.	Pendapat mengenai kualitas pencegahan dan pemadaman kebakaran	96	Sangat puas sekali
	<b>Rata-rata</b>	<b>90,3</b>	<b>Sangat puas sekali</b>

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sosial dasar yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

No.	Parameter	%	Kriteria
1.	Penilaian tentang jasa pendidikan publik (sekolah negeri)	93	Sangat puas sekali
2.	Penilaian mengenai pelayanan kesehatan publik di wilayahnya	77	Puas
3.	Penilaian terhadap fasilitas olah raga, taman	92	Sangat puas sekali

	dan area publik terbuka		
	<b>Rata-rata</b>	<b>87,3</b>	<b>Sangat puas</b>

4. Kepuasan masyarakat terhadap dukungan ekonomi dasar yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

No.	Parameter	%	Kriteria
1.	Penilaian terhadap pasar lokal/ tradisional	96	Sangat puas sekali
2.	Penilaian responden yang berprofesi sebagai petani/peternak /nelayan terhadap bantuan khusus Pemda	92	Sangat puas sekali
3.	Penilaian terhadap manfaat potensial program khusus (bencana alam)	82	Sangat puas
	<b>Rata-rata</b>	<b>90</b>	<b>Sangat puas sekali</b>

5. Kepuasan masyarakat terhadap program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan yaitu sebagai berikut :

No	Parameter	%	Kriteria
1.	Upaya Pemda untuk menghapus atau mengurangi	87	Sangat puas

	penderitaan yang dialami rakyat miskin melalui program khusus		
2.	Upaya Pemda untuk meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman kelompok masyarakat miskin	89	Sangat puas
3.	Upaya Pemda untuk membantu menyediakan pekerjaan untuk pengangguran	90	Sangat puas sekali
4.	Upaya Pemda untuk memerangi atau meminimalisir peluang KKN	87	Sangat puas
5.	Upaya Pemda dalam membantu masyarakat untuk memahami bagaimana memperoleh pendapatan	89	Sangat puas
6.	Upaya Pemda untuk mempermudah akses masyarakat terhadap keputusan yang dibuat oleh DPRD	87	Sangat puas
7.	Upaya Pemda untuk mendorong masyarakat berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan/keputusan	85	Sangat puas
8.	Aksesibilitas Bupati untuk	94	Sangat puas

	masyarakatnya dan responsivitas Bupati terhadap kebutuhan masyarakat		sekali
9.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan publik secara adil	84	Sangat puas
10.	Upaya Pemda untuk memastikan bahwa dengan kualifikasi yang sama mempunyai peluang yang sama untuk bekerja pada Pemda	75	Puas
11.	Upaya Pemda untuk mendorong kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi lokal yang terkait dengan penggunaan area publik dan keamanan masyarakat	87	Sangat puas
12.	Kemampuan Pemda untuk mendorong kepatuhan terhadap regulasi lingkungan yang menyangkut udara, air dan polusi suara	94	Sangat puas sekali
13.	Kemampuan Pemda untuk menegakkan peraturan tentang perhutanan,	96	Sangat puas sekali

	pelestarian tanah dan penggunaan tanah		
14.	Upaya Pemda untuk memberikan pendidikan berkenaan dengan kesehatan masyarakat, HAM, dan hak sebagai pemilih dalam pemilu	96	Sangat puas sekali
15.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang sensitif kepada kebutuhan perempuan dan laki-laki dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik	87	Sangat puas
16.	Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang menjawab kebutuhan orang miskin dan kelompok minoritas dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik	64	Cukup puas
	<b>Rata-rata</b>	<b>86,9</b>	<b>Sangat puas</b>

6. Hasil survey kepuasan masyarakat secara umum dan keseluruhan yang menyangkut ke lima bidang pelayanan tersebut diperoleh skor rata-rata sebesar 87,55 % yang berarti masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan

yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan.

7. Berdasarkan hasil survey tahun 2014 ini, kepuasan masyarakat Kabupaten Kuningan meningkat sebesar 1,11 % dibandingkan dengan hasil survey tahun 2013 sebesar 86,44 %.

## 5.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Kuningan berkaitan dengan hasil survey kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Meskipun secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Kuningan di bidang pelayanan administrasi dasar (lisensi dan perizinan), namun beberapa pelayanan masih perlu ditingkatkan yaitu pelayanan IMB dan hak-hak atas tanah.

Selain itu, perlu diperbaiki hal-hal yang masih kurang dalam pelayanan administrasi dasar pada umumnya yaitu :

- a. Pelayanan waktunya agar dipercepat.
- b. Sikap petugas yang melayani agar lebih ramah.
- c. Kantor pelayanan agar beroperasi tepat waktu.
- d. Petugas agar lebih responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat.
- e. Biaya pelayanan agar dipermurah.
- f. Prosedur pelayanan agar dipermudah.

2. pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM perlu ditingkatkan agar menjangkau lebih banyak lagi masyarakat yang memerlukannya dan menjaga agar pasokan air tetap lancar.

3. pelayanan kesehatan masih harus ditingkatkan. Hal ini terutama setelah ada program BPJS Kesehatan bagi masyarakat umum, sehingga harus disediakan sarana dan prasarana

pendukungnya yang memadai seperti ruang rawat inap, peralatan dan tenaga medisnya.

4. Meskipun masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di bidang dukungan ekonomi dasar, namun masyarakat menginginkan pasar tradisional yang nyaman, bersih, dan lokasinya mudah dijangkau. Sementara itu masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang kecil menginginkan agar Pemda membatasi perizinan pendirian minimarket karena dapat mematikan usaha pedagang kecil.
5. namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang menjawab kebutuhan orang miskin dan kelompok minoritas dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik. Selain itu juga perlu ditingkatkan upaya Pemda untuk memastikan bahwa dengan kualifikasi yang sama mempunyai peluang yang sama untuk bekerja pada Pemda.
6. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2013, maka ada beberapa parameter pelayanan yang skor kepuasannya mengalami kenaikan dan penurunan. Meskipun demikian, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kuningan pada tahun 2014 ini meningkat 1,11 % dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
7. Untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami kenaikan, hendaknya tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan di tahun mendatang. Sedangkan untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami penurunan hendaknya diperbaiki agar pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan di tahun mendatang dapat terus meningkat sesuai dengan tuntutan

kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Depdagri RI. 2010. Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah.
- Bappeda dan BPS Kabupaten Kuningan. 2013. Data Sosial Ekonomi Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2013.
- BPS Kabupaten Kuningan. 2012. Kuningan Dalam Angka Tahun 2012.
- Bappeda Kabupaten Kuningan. 2014. Terms of Reference (ToR) Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan.