

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PROGRAM
REHABILITASI SOSIAL RUMAH BANTUAN TIDAK LAYAK HUNI
(RS-RTLH) DI KECAMATAN SERASAN TIMUR**

SKRIPSI

OLEH:

**RAHIMIN
NIM. 131310337**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2020**

**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PROGRAM
REHABILITASI SOSIAL RUMAH BANTUAN TIDAK LAYAK HUNI
(RS-RTLH) DI KECAMATAN SERASAN TIMUR**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

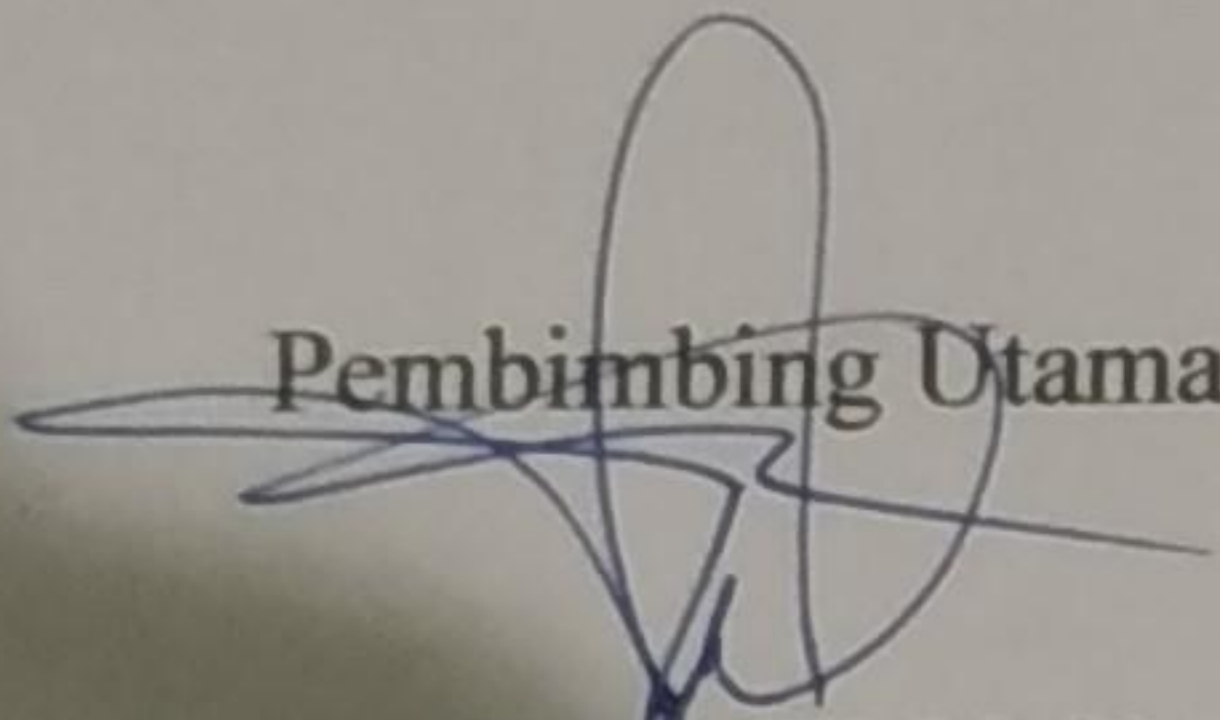
RAHIMIN
NIM. 131310337

Program Studi Manajemen

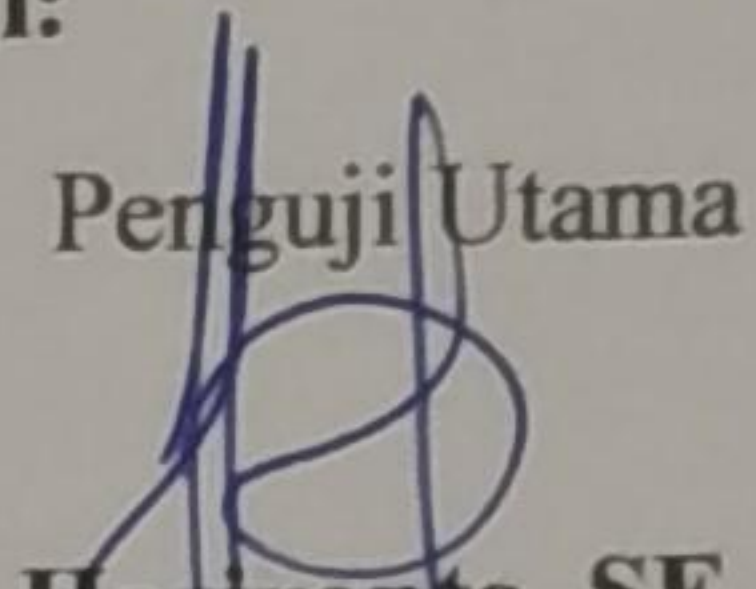
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal: 19 Januari 2021**

Majelis Penguji:

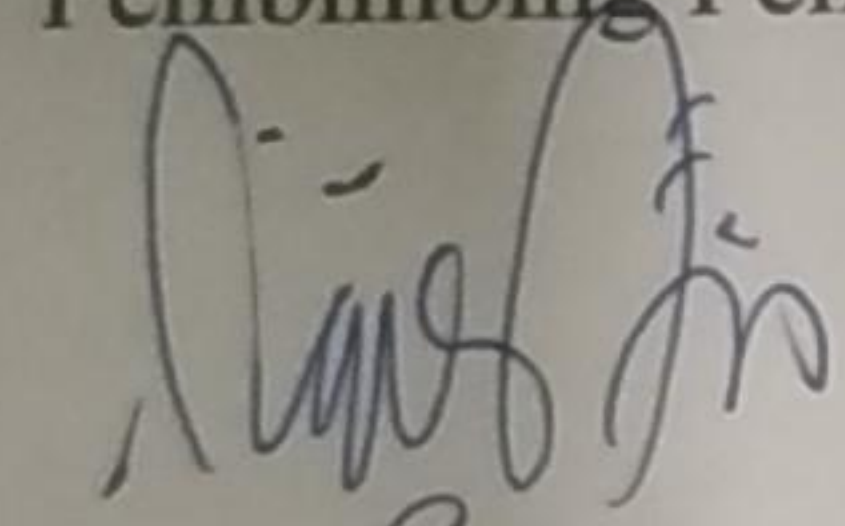
Pembimbing Utama


Samsuddin, SE. M. Si
NIDN. 1113117701

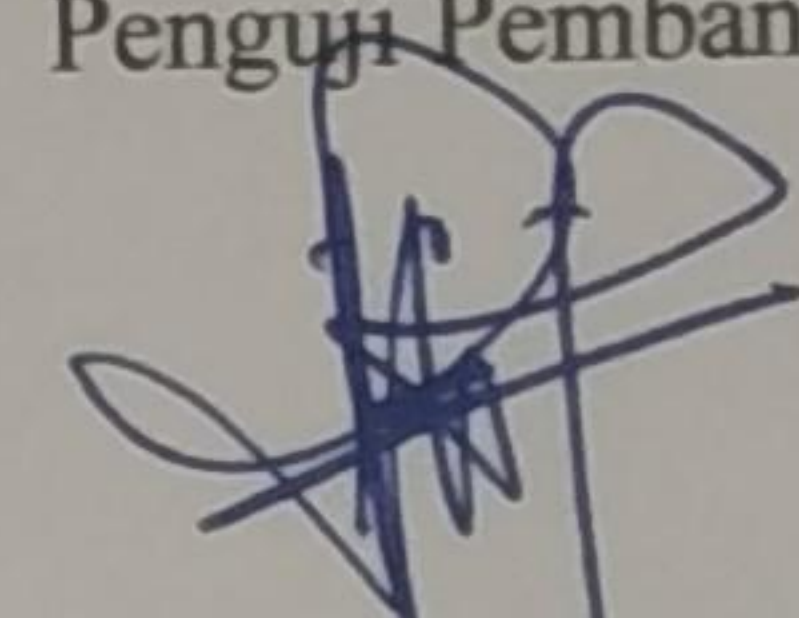
Penguji Utama


Dedi Hariyanto, SE. MM
NIDN. 1113117702

Pembimbing Pembantu


Neni Triana M., SE, MM
NIDN. 1009028104

Penguji Pembantu


Sumiyati, SE, MM
NIDN. 1125117801

Pontianak, 19 Januari 2021

Disahkan Oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN


Dedi Hariyanto, SE. M
NIDN. 1113117702

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat dan karunia-Nyalah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur”.

Proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan Bapak dan Ibu Dosen. Oleh karena itu, penulis bersyukur dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan ST, M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Samsuddin, SE, M.Si selaku Pembimbing Utama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Ibu Neni Triana M., SE. MM., Selaku Dosen Pembimbing Kedua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. Bapak Fenni Supriadi, SE. MM., selaku dosen Pembimbin Akademik.
6. Dosen dan seluruh staf civitas akademika Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, yang selama ini banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta dan saudara-saudaraku tersayang.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada, sehingga skripsi ini menjadi lebih baik nantinya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Pontianak, November 2020

Penulis

Rahimin
NIM. 131310337

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan berjumlah 63 orang tahun 2019. Jumlah sampel sebanyak 63 orang masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Metode analisis menggunakan uji instrument data berupa uji validitas dan reliabilitas dan analisis Kartesius.

Hasil analisis dapat disimpulkan yaitu : 1) Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) yang diberikan oleh Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna kepada masyarakat Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna, belum memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (tidak puas). Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam menurus proses pemilikan rumah bantuan tersebut ditunjukkan dengan nilai kepuasan masyarakat pada lima indikator *tangibel* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dari penelitian yang dilakukan bernilai Cukup Baik, dalam arti masih harus ditingkatkan lagi, sehingga kelima dimensi pelayanan tersebut perlu dilakukan perbaikan. 2) Atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) oleh Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna yaitu atribut yang masuk pada kuadran utama (kuadran A), meliputi atribut kemampuan pelayanan yang diberikan pegawai, kecepatan pegawai melayani masyarakat pemohon, memberikan kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan menghargai setiap keluhan masyarakat pemohon.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat/Konsumen, Pelayanan

DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Metode Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	24
A. <i>Service Quality (SERQUAL)</i>	24
B. Kepuasan Masyarakat	25
C. Pelayanan	26
D. 5 Dimensi <i>Service Quality</i>	27
E. Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH).....	28
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	31
A. Kondisi Umum Daerah Serasan Timur	31
B. Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna	32
1. Visi dan Misi.....	32
2. Struktur Orgnisasi dan Tugas.....	34
3. Aspek Jam Kerja	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
A. Karakteristik Responden	43
B. Uji Instrumen	48
C. Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan	51
1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Konsumen (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	51
2. Diagram Kartesius.....	92
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran-saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna Jumlah Penduduk Kecamatan Serasan Timur Tahun 2017, 2018 dan 2019	4
Tabel 1.2	Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna Jumlah RT, RW dan Dusun di Kecamatan Serasan Timur Tahun 2017, 2018 dan 2019..	5
Tabel 1.3	Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna Jumlah Penerima Rumah Bantuan Kecamatan Serasaan Timur Tahun 2017, 2018 dan 2019..	5
Tabel 1.4	Pelayanan Penyelesaian Rumah Bantuan di Kecamatan Serasan Timur Tahun 2019	9
Tabel 1.5	Variabel Indikator Penelitian	18
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	46
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Perkawinan	47
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	50
Tabel 4.11	Penilaian Responden terhadap Penampilan Pegawai Pelayanan yang Sopan dan Rapi	53
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan Tempat Pelayanan	55
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Kemudahan dalam Proses Pelayanan	57
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Kedisiplinan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	59
Tabel 4.15	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Pelayanan yang Diberikan Pegawai	61

Tabel 4.16	Penilaian Responden Terhadap Ketelitian Pegawai Memberikan Penjelasan kepada Masyarakat	63
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Penyampaian Informasi kepada Masyarakat Pemohon dengan Lengkap	65
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan Memberikan Luang Waktu	67
Tabel 4.19	Penilaian Responden Terhadap Tanggap Mengatasi Masalah	69
Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Pegawai Melayani Masyarakat Pemohon	71
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap Kesabaran dan Kesopanan Saat Melayani Pelanggan	72
Tabel 4.22	Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan Mendengarkan Keluhan yang Disampaikan Masyarakat Pemohon	74
Tabel 4.23	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Rincian Biaya Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	77
Tabel 4.24	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Kepastian Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan	78
Tabel 4.25	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Jaminan Bahwa persyaratan dalam Pengajuan Permohonan Sudah Sesuai Tata Aturan yang Berlaku	80
Tabel 4.26	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan	82
Tabel 4.27	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Perhatian secara Individu kepada Masyarakat Pemohon	84
Tabel 4.28	Penilaian Responden Terhadap Melayani dengan Sikap Ramah .	86
Tabel 4.29	Penilaian Responden Terhadap Melayani dengan Sikap Sopan Santun	87
Tabel 4.30	Penilaian Responden Terhadap Sikap Tidak Diskriminatif dalam Memberikan Layanan	89
Tabel 4.31	Penilaian Responden Terhadap Sikap Menghargai Setiap Keluhan Masyarakat Pemohon	91

Tabel 4.32	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Penilaian Kinerja/ Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan Program Rehabiltasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur.....	93
------------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 1.2 Diagram Kartesius.....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna	35
Gambar 4.1 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius	96

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner 105
Lampiran 2	Validitas Tingkat Kinerja (X) 108
Lampiran 3	Validitas Tingkat Kepentingan (Y)..... 112
Lampiran 4	Perhitungan Hasil Sebaran Kuisisioner Indikator <i>Tangibel</i> (Berwujud)..... 116
Lampiran 5	Perhitungan Hasil Sebaran Kuisisioner Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)..... 118
Lampiran 6	Perhitungan Hasil Sebaran Kuisisioner Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)..... 120
Lampiran 7	Perhitungan Hasil Sebaran Kuisisioner Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) 122
Lampiran 8	Perhitungan Hasil Sebaran Kuisisioner Indikator Empati (<i>Empathy</i>) 124
Lampiran 9	Rekapitulasi Daya Tingkat Kinerja (Sumbu X)..... 126
Lampiran 10	Rekapitulasi Daya Tingkat Kepentingan (Sumbu Y) 128
Lampiran 11	Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan..... 130
Lampiran 12	Diagram Kartesius..... 131
Lampiran 13	Daftar Responden Penerima Rumah Bantuan Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna Tahun 2019 132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan otonomi daerah dalam arti mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, menuntut peningkatan kinerja aparat pemerintah yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan umum. Hal ini sesuai dengan visi dan misi pembangunan yaitu perwujudan aparatur negara yang berfungsi melayani masyarakat, profesional, berdaya guna, transparan, bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Untuk melaksanakan dan menyelenggarakan otonomi daerah secara luas, nyata dan tanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan daerah untuk meningkatkan sumber daya aparatur dan keuangan daerah yang didukung oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi yang merupakan prasyarat dalam sistem pemerintah daerah.

Wujud nyata peranan pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan terpenuhinya pelayanan yang terbaik, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan sehingga suatu organisasi pelayanan dapat mencapai reputasi yang tinggi apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta

memberikan pegayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.

Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. The Liang Gie (2003:105) mendefinisikan pelayanan merupakan: “Suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi, yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Dengan optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat suatu daerah, diharapkan kepuasan masyarakat yang menikmati pelayanan tersebut menjadi lebih besar dan meningkat. Pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kecamatan Serasan Timur yang terbentuk atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 33 Tahun 2008, yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Serasan induk Kabupaten Natuna. Salah satu tujuan dari wilayah memekarkan diri menjadi kecamatan adalah agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, artinya kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan dan dapat mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur kecamatan terhadap masyarakat. Bila melihat dari Keputusan Menteri dalam Negeri (Kepmendagri) No.31 tahun 2006 tentang syarat pemekaran yaitu:

1. Jumlah penduduk, berdasarkan Kepmendagri jumlah penduduk dalam pemekaran kecamatan untuk wilayah Sumatera dan Sulawesi minimal paling sedikit 2000 jiwa, Kecamatan Serasan Timur memenuhi kriteria jumlah penduduk yang disebutkan oleh Kepmendagri dengan jumlah penduduk mencapai 3.219 jiwa.
2. Luas wilayah, berdasarkan Kepmendagri luas wilayah yang akan dimekarkan untuk wilayah Sumatera dan Sulawesi minimal 5 km persegi. Kemudian jika melihat Kecamatan Serasan Timur yang memiliki luas wilayah 23,35 km persegi.
3. Jumlah desa, kecamatan yang di mekarkan menurut Kepmendagri No. 31 tahun 2006 minimal terdiri 4 desa. Sedangkan Kecamatan Serasan Timur memiliki kriteria jumlah desa 4 desa.

Kriteria di atas menunjukkan bahwa Kecamatan Serasan Timur sudah memenuhi syarat yang tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri sebagai kecamatan baru hasil pemekaran dari kecamatan serasan induk sebagai kecamatan yang berdiri sendiri dengan jumlah penduduk 3.219 jiwa

(Data Kependudukan Kecamatan Serasan Timur, 2019). Untuk lebih jelasnya berikut akan dijelaskan gambaran umum jumlah penduduk Kecamatan Serasan Timur:

Tabel 1.1
Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna
Jumlah Penduduk Kecamatan Serasan Timur
Tahun 2019

No.	Desa	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Arung Ayam	530	461	991
2.	Air Nusa	505	416	921
3.	Air Ringau	384	258	642
4.	Payak	385	280	665
	Jumlah	1804	1415	3219

Sumber: Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, 2019

Pada tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Serasan Timur adalah sebesar 3219 jiwa. Dari jumlah tersebut Desa Arung Ayam merupakan desa yang paling banyak penduduknya (991 jiwa), dikarenakan sebagai ibu kota kecamatan, dan desa yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah Desa Air Ringau dengan jumlah penduduk sebanyak 642 jiwa.

Setiap desa terdiri dari beberapa dusun dengan jumlah RT dan RW yang berbeda. Desa Arung Ayam memiliki tiga dusun yaitu dusun Arung Ayam, dusun Batu Ampar dan dusun Sungai Baru. Desa Air Nusa memiliki dua dusun yaitu dusun Air Nusan Darat dan dusun Air Nusa Laut. Desa Ringau terdiri dari dua dusun yaitu dusun Air Pluntan dan dusun Pakras. Desa Payak terdiri dari dua dusun yaitu dusun Payak dan dusun Pakkalun. Untuk lebih rinci, dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna
Jumlah RT, RW dan Dusun di Kecamatan Serasan Timur
Tahun 2019

No.	Desa	Dusun	RT	RW
1.	Arung Ayam	1. Arung Ayam	4	2
		2. Batu Ampar	4	2
		3. Sungai Baru	4	2
2.	Air Nusa	1. Air Nusa Darat	5	2
		2. Air Nusa Laut	5	3
3.	Air Ringau	1. Air Pluntan	5	3
		2. Pakras	4	2
4.	Payak	1. Payak	6	3
		2. Pakkalun	4	2
Jumlah		9	41	21

Sumber: Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, 2019

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa dusun Arung Ayam memiliki 4 RT dan 2 RW, dusun Batu Ampar memiliki 4 RT dan 2 RW dan dusun Sungai Baru memiliki 4 RT dan 2 RW. Dusun Air Nusan Darat memiliki 5 RT dan 2 RW dan dusun Air Nusa Laut memiliki 5 RT dan 3 RW. Dusun Air Pluntan memiliki 5 RT dan 3 RW dan dusun Pakras memiliki 4 RT dan 2 RW. Dusun Payak memiliki 6 RT dan 3 RW dan dusun Pakkalun memiliki 4 RT dan 2 RW.

Masyarakat yang terdapat di desa-desa yang ada di Kecamatan Serasan Timur, mendapat rumah bantuan atau yang disebut dengan istilah program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS-RTLH). Program bantuan ini diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Natuna sebagai wujud peran serta pemerintah dalam pembangunan daerah pemekaran di Kabupaten Natuna umumnya dan Kecamatan Seraran Timur khususnya. Berikut jumlah kepala keluarga yang menerima bantuan rumah.

Tabel 1.3
Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna
JumlahPenerima Rumah Bantuan Kecamatan Serasan Timur
Tahun 2017, 2018 dan 2019

Nama	Desa/Kelurahan	Penerima BantuanRumah		
		2016	2017	2018
Kecamatan Serasan Timur	Desa Air Nusa	7	11	22
	Desa Payak	5	9	19
	Desa Arung Ayam	4	7	10
	Desa Air Ringau	4	9	12
Jumlah		20	36	63

Sumber: Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, 2019

Pada tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kepala keluarga penerima rumah bantuan di Kecamatan Serasan Timur meningkat setiap tahunnya. Tahun 2016 sebanyak 20 kepala keluarga, tahun 2017 meningkat menjadi 36(55,55%) kepala keluarga dan tahun 2018 bertambah menjadi 63 (57,14%) kepala keluarga. Desa Air Nusa memiliki rumah bantuan yang paling banyak di tahun 2018 yaitu sebanyak 22 buah rumah bantuan, sedangkan yang paling sedikit adalah di Desa Arung Ayam dengan jumlah penerima rumah bantuan adalah 10 buah rumah.

Pengajuan rumah bantuan kepada 63 kepala keluarga di Kecamatan Serasan Timur melalui beberapa proses pengajuan administrasi antara lain mengajukan permohonan dari kepala keluarga yang bersangkutan kepada Kepala Desa/Lurah sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pembangunan Dan Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Menjadi Rumah Layak Huni, pada Bab III Bagian Kesatu Pasal 5 yaitu:

1. Calon penerima bantuan Pembangunan dan Rehabilitasi RTLH menjadi RLH menyampaikan usulan kepada Kepala Desa/Lurah atau sebutan lainnya.

2. Kepala Desa/Lurah atau sebutan lainnya melakukan 'musyawarah untuk menentukan peringkat/rangking calon penerima bantuan Pembangunan dan Rehabilitasi RTLH menjadi RLH dan hasilnya dituangkan dalam berita acara musyawarah yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah atau sebutan lainnya.
3. Hasil musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk proposal yang disampaikan oleh Kepala Desa/Lurah atau sebutan lainnya kepada Dinas/Perangkat Daerah yang menangani program RLH.
4. Proposal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat daftar nama calon penerima dan alamat dengan melampirkan persyaratan administrasi kependudukan dan bukti hak atas tanah.
5. Dinas/Perangkat Daerah yang menangani program RLH sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan verifikasi data usulan atas kelayakan calon penerima bantuan Pembangunan dan Rehabilitasi RTLH menjadi RLH.

Setelah semua persyaratan disetujui oleh instansi yang bersangkutan, maka selanjutnya pelaksanaan pembangunan dikelola di bawah kinerja Dinas Sosial, khususnya bagian Bidang Penanganan Fakir Miskin. Selanjutnya pelaksanaan pelayanan pengajuan yang dilakukan oleh setiap kepala keluarga meliputi pelayanan administrasi, perhitungan dana/modal yang diperlukan untuk pembangunan rumah, pekerja yang melaksanakan pekerjaan pembangunan rumah bantuan dan bahan baku yang diperlukan. Sesuai standarisasi operasional pekerjaan semua pegawai instansi pemerintah, penanganan pelayanan sesuai hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jum'at dan tidak dikenakan biaya apapun (Data lapangan, 2019).

Realisasi tentang tujuan pemekaran wilayah dalam peningkatan kualitas pelayanan nampaknya belum mendapatkan hasil yang diharapkan. Pembentukan kantor Dinas Sosial Serasan Timur yang diharapkan banyak dapat menjawab permasalahan yang ada, ternyata belum dapat berkata banyak dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Pelayanan

yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakatnya.

Pelayanan administrasi setelah Kecamatan Serasan Timur terbentuk menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan beberapa keluhan warga masyarakat khususnya penerima bantuan rumah. Pak Anuar, salah satu warga penerima rumah yang berasal dari Desa Air Nusa Kecamatan Serasan Timur menjelaskan bahwa waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan terhadap penerima rumah bantuan tersebut sangat lama, yaitu untuk mengurus administrasi pengajuan rumah bantuan saja sampai 3 atau 4 minggu lamanya. Hal lain dikemukakan pula oleh bapak M. Jusuf warga Desa Payak Kecamatan Sersan Timur, bahwa untuk mendapatkan kucuran dana pembangunan, harus menunggu selama 3 minggu.

Beberapa keluhan yang disampaikan warga tersebut, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan untuk memperoleh rumah bantuan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, merupakan sebagian dari keluhan yang disampaikan warga penerima rumah bantuan. Adapun waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4
Pelayanan Penyelesaian Rumah Bantuan di Kecamatan Serasan Timur
Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	Fakta Waktu Penyelesaiannya
1.	Administrasi	4 minggu
2.	Dana/Modal	3 minggu
3.	Pekerja	4 minggu
4.	Bahan baku	1/2 minggu

Sumber: Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, 2019

Pada tabel 1.4 di atas dapat dijelaskan bahwa jenis pelayanan dengan waktu penyelesaian pelayanan perolehan rumah bantuan di Kecamatan Serasan Timur, terbilang cukup lama atau melewati batas pelayanan yang biasanya berdasarkan hari kerja. Penyelesaian pelayanan administrasi yang lambat dan tidak konsisten dalam penyelesaian pelayanan merupakan hal yang memprihatinkan terjadi di lingkungan organisasi yang tentunya sangat merugikan masyarakat, khususnya calon penghuni rumah bantuan. Padahal masyarakat tersebut sangat memerlukan rumah bantuan untuk tempat tinggal mereka yang sudah tidak layak huni.

Selain itu kurang tanggapnya pegawai kantor Kecamatan Serasan Timur dalam melayani dan menerima keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat penerima rumah bantuan, juga merupakan masalah yang ditemui di lapangan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam proposal ini adalah “Bagaimanakah kepuasan masyarakat pada pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur?”.

C. Pembatasan Masalah

Permasalahan dalam proposal ini dibatasi pada pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) yang diberikan oleh Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna. Adapun indikator pelayanan yang disesuaikan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud).
2. *Reliability* (Keandalan).
3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan).
4. *Assurance* (Jaminan).
5. *Empathy* (Empati).

(Sumber: Zeithaml et. al, dalam Hardiyansyah, 2018:63-64)

Analisis kepuasan masyarakat dibatasi pada tahap pengajuan permohonan rehab rumah tidak layak huni ke kantor Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, sampai pada tahap penetapan Penerima Bantuan dan memerintahkan Kepala Dinas untuk menindaklanjuti.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dari apa yang diperoleh pada saat penelitian, sehingga penulis dapat melatih diri untuk menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah dan dapat menerapkan teori yang selama ini penulis peroleh di bangku kuliah.

2. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan masukan bagi para pegawai, dan berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan dalam program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS-RTLH).

3. Bagi Almamater

Sebagai landasan atau acuan penelitian lainnya, diharapkan berguna terhadap kepuasan masyarakat pelayanan dan implementasi program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS-RTLH).

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. biasanya untuk memperjelas maksud peneliti. kerangka berpikir dan dilengkapi dengan sebuah bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti. bagan tersebut juga dengan nama paradigma atau model penelitian.

1. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2019:138-139), kepuasan adalah, “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka kepuasan pada hakikatnya adalah suatu perasaan yang timbul dari seorang atas apa yang diharapkan dengan demikian apa yang tersedia.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009:4), masyarakat adalah: “Seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat adalah perasaan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan sebagai akibat dari pelayanan yang diberikan baik oleh instansi pemerintah maupun swasta kepadanya. Perbandingan yang positif antara pelayanan yang diharapkan dengan

pelayanan yang diberikan adalah kepuasan yang diharapkan konsumen atau masyarakat. Sedangkan rasa kecewa yang dirasakan adalah wujud dari buruknya atau tidak berhasilnya suatu yang diharapkan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan kepadanya.

2. Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018:14) definisi pelayanan adalah: “Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Beberapa faktor yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagaimana menurut pendapat Zeithaml et. al, dalam Hardiyansyah, (2018:63-64) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi *Service Quality* sebagai berikut:

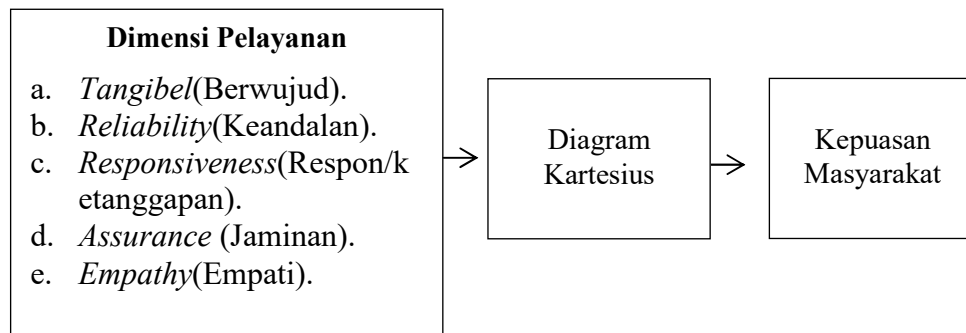
- a. *Tangibel*(Berwujud).
- b. *Reliability*(Keandalan).
- c. *Responsiveness*(Respon/ketanggapan).
- d. *Assurance* (Jaminan).
- e. *Empathy*(Empati).

Pelayanan dan kepuasan konsumen/masyarakat memiliki kaitan yang sangat erat karena penilaian dari kepuasan konsumen/masyarakat

tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh instansi yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang dirasakan.

Berdasarkan kerangka pikir penelitian tersebut, maka dapat digambarkan skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Skema Kerangka Pemikiran



(Sumber: Kerangka Pikir Penelitian untuk dikembangkan, 2019)

3. Penelitian Terdahulu yang Relevan

- a) Zalmi Hidayat. 2016. Pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (Rs-Rtlh) Oleh Dinas Sosial Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau (Study Kasus Di Kecamatan Moro). Universitas Riau. Setelah penelitian telah dilakukan, kami menemukan bahwa implementasi rumah tidak dapat dihuni. Program yang dijalankan oleh Departemen Sosial dengan baik dan telah meringankan beban di Kabupaten Moro setiap tahun. Juga ada masalah yang dihadapi dalam menjalankan implementasi rumah yang tidak layak huni program rehabilitasi sosial yang merupakan sumber daya manusia dan kurangnya kesadaran masyarakat tidak disiplin waktu dalam mempraktikkannya.

- b) Tri Wahyuningrum. 2016. Evaluasi Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (Rtlh) Di Desa Kedungrejo Kecamatan Balerejo Kabupaten Madiun. Universitas Negeri Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan program rehabilitasi RTLH di Desa Kedungrejo dari 6 indikator model evaluasi menurut William N Dunn yaitu 1) efektifitas, belum dapat dikatakan efektif. 2) efisiensi, sudah cukup baik. 3) kecukupan belum maksimal. 4) pemerataan, ditunjukkan dengan pendistribusian dana melalui Bank Jatim serta material bangunan yang sama untuk kelompok sasaran, 5) responsivitas, tingkat kepuasan masyarakat cukup terlihat dari aksi gotong royong, 6) ketepatan, ketidak tepatan sasaran terjadi adanya penolakan oleh kelompok sasaran atas bantuan rehabilitasi RTLH karena tidak ada biaya tambahan untuk merenovasi rumah.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Siregar (2015:15): “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain”. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Program Rehabilitasi Rehabiltasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Menurut Sugiyono (2015:137): “Sumber primer atau data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pemberian kuesioner kepada masyarakat.

Menurut Sugiyono (2015:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:137): “Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) di Kecamatan Serasan Timur rumah dan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang diperoleh dari pihak Kantor Kecamatan Serasan Timur.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan yang berjumlah 63 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018:85): “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 orang masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan (identitas responden terlampir).

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan variabel adalah gejala

yang bervariasi, yang dapat berbentuk apa saja, yang menjadi titik sasaran suatu pengamatan dalam suatu penelitian. Adapun variabel pelayanan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.5
Variabel Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Dimensi Pengukuran	Pengukuran
Pelayanan	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas pelayanan. 2. Kenyamanan tempat pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan. 	Skala Likert 1-5
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kemampuan pelayanan yang diberikan pegawai. 6. Ketelitian pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat. 7. Penyampaian informasi kepada masyarakat pemohon dengan lengkap. 	Skala Likert 1-5
	<i>Responsiveness</i> (Respon/ketanggapan).	<ol style="list-style-type: none"> 8. Kesiediaan memberikan ruang waktu 9. Tanggap mengatasi masalah 10. Kecepatan pegawai melayani masyarakat pemohon 11. Kesabaran & kesopanan saat melayani pelanggan 12. Kesiediaan mendengarkan keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon. 	Skala Likert 1-5
	<i>Assurance</i> (Jaminan).	<ol style="list-style-type: none"> 13. Memberikan rincian biaya sesuai dengan peraturan yang berlaku. 14. Memberikan kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan 15. Memberikan jaminan bahwa persyaratan dalam 	Skala likert 1-5

		<p>pengajuan permohonan sudah sesuai tata aturan yang berlaku.</p> <p>16. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.</p>	
	<i>Empathy</i> (Empati)	<p>17. Memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat pemohon.</p> <p>18. Melayani dengan sikap ramah.</p> <p>19. Melayani dengan sikap sopan santun.</p> <p>20. Tidak diskriminatif dalam memberikan layanan.</p> <p>21. Menghargai setiap keluhan masyarakat pemohon.</p>	Skala Likert 1-5

5. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2015:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala Likert ini, penulis dapat mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Selanjutnya tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dianalisis dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan konsumen/masyarakat (*Importance-Performance Analysis*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang dinilai penting/tidak penting dan memuaskan/tidak memuaskan mereka.

Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada

responden. Penilaian tingkat kepentingan menggunakan skala Likert yang terdiri dari:

1. Sangat Penting (SP₁) diberi skor 5.
2. Penting (P₁) diberi skor 4
3. Kurang Penting(KP₁) diberi skor 3
4. Tidak Penting(TP₁) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Penting(STP₁) diberi skor 1

Penilaian tingkat kinerja menggunakan skala Likert yang terdiri dari:

1. Sangat Puas (SP₂) diberi skor 5.
2. Puas (P₂) diberi skor 4
3. Kurang Puas (KP₂) diberi skor 3
4. Tidak Puas (TP₂) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Puas (STP₂) diberi skor 1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji instrumen Data

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2015:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas dilakukan dengan teknik *korelasi Product Moment Pearson* yang dihitung dengan bantuan aplikasi *software SPSS 17for windows*. Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.” Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* (α). Menurut Siregar (2015:90): “Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ ”. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software* SPSS 17for windows.

b. Analisis Kartesius

Adapun analisis data menggunakan analisis kuantitatif yaitu statistik deskriptif, kriteria pengklasifikasian mengenai variabel. Untuk mengetahui tingkat pelayanan menurut responden dan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna, digunakan Diagram Cartesius, yang dapat mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut masyarakat/responden.

Menurut Sujarweni (2015:220): “Diagram kartesius digunakan untuk melihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas

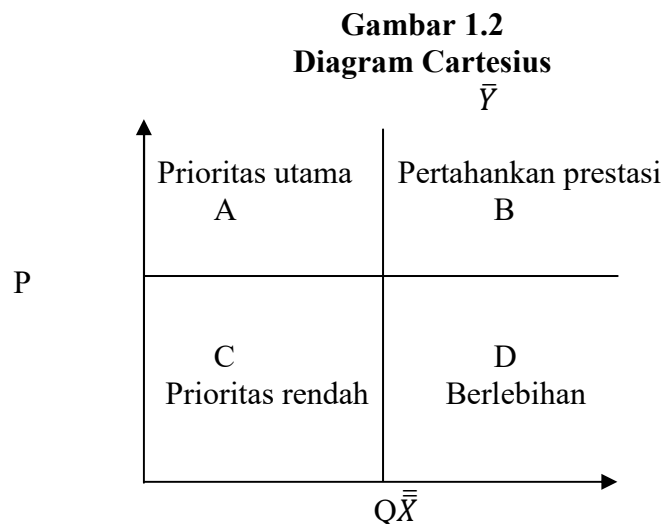
utama untuk peningkatan (misal peningkatan pelayanan, daerah yang diprioritaskan untuk dibandingkan dll)”.

Dalam menghitung atribut-atribut dalam diagram kartesius, maka dilakukan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan konsumen/masyarakat untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang dinilai penting/tidak penting dan memuaskan/tidak memuaskan mereka. Analisis data menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pengukuran menggunakan skala likert 1-5.

Menurut Yola dkk. (2013:303):

Importance Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Diagram Cartesius dapat digambarkan sebagai berikut:



(Sumber: Supranto, J. 2011:242)

Keterangan:

\bar{Y} : Sumbu vertikal

\bar{X} : Sumbu horizontal

P : Titik tengah dari skor tingkatkepentingan.

Q : Titik tengah dari skor tingkat kinerja.

Kuadran A: Kualitas kepuasan masyarakat yang sangat penting, tetapi pelaksanaannya mengecewakan atau kurang baik, sehingga perlu pembenahan yang lebih baik (perlu diprioritaskan).

Kuadran B: Kualitas kepuasan masyarakat yang penting dan telah dilaksanakan dengan baik (mempertahankan prestasi)

Kuadran C: Menunjukkan kualitas kepuasan masyarakat yang kurang penting dengan tingkat kepuasan masyarakat yang biasa saja, sehingga instansi tidak perlu memberikan perhatian khusus (prioritas rendah).

Kuadran D: Menunjukkan kualitas kepuasan masyarakat yang dianggap tidak penting bagi masyarakat, tetapi instansi melaksanakannya dengan sangat baik (berlebihan).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang menerima rumah bantuan, yang berjumlah 63 orang, dengan karakteristik responden adalah menurut usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, penghasilan per bulan, status perkawinan dan jumlah tanggungan.
2. Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantuan Tidak Layak Huni (RS-RTLH) yang diberikan oleh Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna kepada masyarakat Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna, belum memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang ditunjukkan dengan nilai kepuasan masyarakat pada lima indikator *tangibel* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dari penelitian yang dilakukan bernilai cukup baik, dalam artian masih harus ditingkatkan lagi, sehingga lima dimensi pelayanan tersebut perlu dilakukan perbaikan.
3. Atribut-atribut pada kuadran utama (kuadran A) yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikannya yaitu kemampuan pelayanan

yang diberikan pegawai (5), kecepatan pegawai melayani masyarakat pemohon (10), memberikan kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan (14) dan menghargai setiap keluhan masyarakat pemohon (21).

4. Atribut pada kuadran B yang
 - perlu dipertahankan meliputi penampilan petugas pelayanan (1),
 - kenyamanan tempat pelayanan (2),
 - ketelitian pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat (6),
 - kesabaran & kesopanan saat melayani pelanggan (11),
 - memberikan rincian biaya sesuai dengan peraturan yang berlaku (13),
 - memberikan jaminan bahwa persyaratan dalam pengajuan permohonan sudah sesuai tata aturan yang berlaku (15),
 - memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (16),
 - melayani dengan sikap ramah (18), dan melayani dengan sikap sopan santun (19)
 - serta tidak diskriminatif dalam memberikan layanan (20).
5. Kuadran C memuat atribut-atribut yang
 - dianggap kurang penting oleh masyarakat dan pada kenyataannya kinerja yang tidak teralui istimewa oleh masyarakat dan pihak Dinas Sosial Ranai Kabupaten Natuna dan ini masih dianggap kurang penting bagi pelanggan,
 - sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja, yang
 - meliputi kemudahan dalam proses pelayanan (3).
6. Kuadran D menunjukkan bahwa faktor-faktor yang
 - mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai lebih dalam pelaksanaannya yang
 - meliputi kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan (4),

penyampaian informasi kepada masyarakat pemohon dengan lengkap (7), kesediaan memberikan waktu (8), tanggap mengatasi masalah (9), kesediaan mendengarkan keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon (12), dan memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat pemohon (17).

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Diharapkan pelayanan untuk Program Rehabilitasi Sosial Rumah Bantu Tidak Layak Huni (RS-RTLH) yang diberikan oleh Kantor Dinas Sosial di Kecamatan Serasan Timur, agar lebih ditingkatkan, terutama pada aspek *tangibel* (berwujud) yaitu memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik, *reliability* (keandalan) yaitu cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon, *responsiveness* (daya tanggap) terutama cepat dalam melayani permohonan yang diajukan masyarakat pemohon rumah bantuan, *assurance* (jaminan) terutama dalam memberikan kepastian jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan *empathy* (empati), khususnya pada sikap pegawai dalam menghargai setiap keluhan masyarakat pemohon.
2. Untuk Kantor Dinas Sosial di Kecamatan Serasan Timur diharapkan mampu memperbaiki atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensi yaitu terutama atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A). Perbaikan-

perbaikandapatdilakukandengancaralebihmenghargaisetiapkeluhanmasyarakat pemohon, cepatdalamlayanipermohonan yang diajukanmasyarakatpemohonrumahbantuna, memberikankepastianjaminantepatwaktudalampelayanandancekatandalamme mberikanpelayanankepadamasyarakatpemohon.