



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERANG**

2024



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SERANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Pendahuluan kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2024”.

Tersusunnya laporan pendahuluan ini tidak lepas dari dukungan semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi sehingga pelaksanaan kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dan stakeholders lainnya, semoga apa yang telah kita lakukan senantiasa mendapat ridho dari Allah SWT.

Serang, Mei 2024

CV. NIAGATAMA KONSULTAN

Penyusun,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	9
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	10
1.4 Ruang Lingkup Kegiatan	12
1.4.1 Ruang Lingkup Materi	12
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah	14
1.5 Manfaat Survey	14
1.6 Keluaran	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Konsep Pelayanan Publik	16
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.3 Indikator Pelayanan Publik.....	22
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	30
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	35
3.2 Jenis Data Penelitian	36
3.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.4 Teknik Penarikan Sampel	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknis Analisis Data.....	43
3.7 Lokasi dan Tahapan Penelitian	46
BAB IV GAMBARAN UMUM KABUPATEN SERANG.....	48
4.1 Geografi dan Kewilayahan	48
4.2 Visi, Misi, dan Arah Pembangunan Kabupaten Serang	58
4.3 Kesejahteraan Masyarakat.....	63
4.4 Indeks Pembangunan Manusia	70
4.5 Pendidikan.....	74
4.6 Kesehatan	78
4.7 Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat	90
BAB V HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	103
5.1 Karakteristik Responden	103
5.1.1 Jenis Kelamin	103
5.1.2 Usia	104
5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Serang	104
5.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	104

5.2.2 Pelayanan Pemda Dalam Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran	107
5.2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	110
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	114
6.1 Kesimpulan.....	114
6.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Distribusi Sampel Tiap-Tiap UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang	41
Tabel 3. 2 Bobot Tingkat Kepuasan.....	44
Tabel 3. 3 Lembar Kerja (worksheet).....	44
Tabel 3. 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	46
Tabel 3. 5 Jadwal Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.....	47
 Tabel 4. 1 Kecamatan berdasarkan Luas Wilayah	49
Tabel 4. 2 Ketinggian Wilayah Kabupaten Serang	51
Tabel 4. 3 Jumlah Hari Hujan Di Kabupaten Serang (Hari) Tahun 2013-2022....	56
Tabel 4. 4 Rata-Rata Curah Hujan Di Kabupaten Serang (mm) Tahun 2013-2022	58
Tabel 4. 5 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja di Kabupaten Serang, 2017-2020	69
Tabel 4. 6 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Menurut Jenis Kelamin, 2020	70
Tabel 4. 7 IPM Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2020-2023	74
Tabel 4. 8 Proyeksi Kebutuhan Fasilitas Pendidikan Kabupaten Serang.....	77
Tabel 4. 9 Jumlah Fasilitas Kesehatan milik Pemerintah tahun 2020	85
Tabel 4. 10 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit Umum Kabupaten Serang, 2016-2019.....	88
Tabel 4. 11 Jumlah Dokter dan Paramedik di Seluruh Puskesmas Menurut Kecamatan di Kabupaten Serang, 2020	89
Tabel 4. 12 Nilai PDRB ADHK Kabupaten Serang (Miliar Rupiah), 2016-2022	91
Tabel 4. 13 Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK Menurut Lapangan Usaha (%), 2016-2020	95
Tabel 4. 14 Distribusi PDRB ADHB Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Serang (%), 2016-2020.....	98
Tabel 4. 15 Struktur Perekonomian Kabupaten Serang Menurut Lapangan Usaha Primer, Sekunder, dan Tersier (%), 2016-2020	101
 Tabel 5. 1 Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Administrasi Kependudukan	105
Tabel 5. 2 Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Pemda Dalam Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran ...	108
Tabel 5. 3 Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Kesehatan.....	110
 Tabel 6. 1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Daerah....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Three E's.....	24
Gambar 2. 2 Flower of Services (Sumber:Lovelock,1980)	26
Gambar 2. 3 Operasionalisasi Konsep	30
Gambar 2. 4 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	32
 Gambar 4. 1 Gambar Wilayah Administasi Kabupaten Serang.....	48
Gambar 4. 2 Daftar DAS dan Sub DAS di Kabupaten Serang	54
Gambar 4. 3 Persentase Angkatan Kerja Menurut Tingkat Pendidikan, 2024	67
Gambar 4. 4 Rasio Rumah Sakit per 100.000 Penduduk di Provinsi Banten, 2019	86
Gambar 4. 5 Rasio Puskesmas per Penduduk di Provinsi Banten, 2019.....	87
Gambar 4. 6 Perkembangan Nilai PDRB ADHK dan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang Tahun 2010-2022.....	92
Gambar 4. 7 Perkembangan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang, Provinsi Banten, dan Nasional (%), 2016-2020	93
Gambar 4. 8 Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK dengan Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2020	94
Gambar 4. 9 Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK Menurut Lapangan Usaha, 2020.....	96

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Pertumbuhan Nilai IPM Kabupaten kota di Provinsi Banten	71
Grafik 4. 2 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Serang dan Provinsi Banten dan Nasional Tahun 2020-2023	73
Grafik 4. 3 Angka Kematian Bayi (AKB) per 1000 Kelahiran Hidup Kabupaten Serang Tahun 2018-2023	82
Grafik 4. 4 Angka Kematian Ibu (AKI) per 1000 Kelahiran Hidup Kabupaten Serang Tahun 2018-2023	83
Grafik 5. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	103
Grafik 5. 2 Persentase Usia Responden.....	104
Grafik 5. 3 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	106
Grafik 5. 4 Pelayanan Pemda Dalam Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran.....	109
Grafik 5. 5 Pelayanan Kualitas Kesehatan	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equality dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik
- d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja
- f. Peran serta masyarakat
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan
- h. Sanksi.

Sudah sejak lama sebelum UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terbit, Pemerintah telah berupaya menyusun pedoman dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya dengan menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi seluruh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Kedua aturan tersebut merupakan wujud komitmen pemerintah untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dari tingkat pusat sampai dengan daerah. Mendasarkan pada aturan tersebut di atas upaya untuk mengukur kualitas pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk survey. Melalui pelaksanaan survey ini diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah (PD) maupun Unit Pelayanan Publik (UPP).

Hasil pengukuran tertuang dalam nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai cerminan kualitas pelayanan. Selanjutnya nilai SKM akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan mutu layanan pada tiap-tiap PD/UPP.

Paradigma good governance dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah berkali-kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, good governance dan desentralisasi mengamanatkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (participatory democracy). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan good governance dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik

sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam kerangka otonomi daerah dewasa ini yang terkait erat dengan prinsip-prinsip demokrasi sebagai landasannya maka pendekatan dari perspektif publik sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan harus menjadi perhatian penting untuk mengetahui sejauh

mana pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal lainnya sebagai penerima layanan.

Kesan umum di masyarakat terhadap Pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan publik saat ini masih dicitrakan dengan kondisi kredibilitas yang buruk, dimana pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik public goods, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan public goods tersebut.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai kualitas pelayanan yakni "customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan (customer voice), cara ini sudah dilakukan oleh sektor private untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan masukan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan perusahaan (walk out). Hal ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui customer driven, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang-undang Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk mengelola manajemen demi memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberi komentar yang baik tentang pelayanan rumah sakit. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan instrumen dan indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Survey ini sangat penting untuk memperoleh informasi dan masukan dari masyarakat tentang kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil survey dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota;
4. KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. KEPMENPAN NO. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. PERMENPAN NO. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud, tujuan, dan sasaran pelaksanaan survey ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah sebagai acuan dan standar bagi unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, dalam melakukan pelayanan di wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Serang.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan catatan sipil

Kabupaten Serang adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

3. Sasaran

a. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.

c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang.

d. Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

1.4 Ruang Lingkup Kegiatan

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang ini difokuskan pada pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya disamping sebagai pelaksana teknis juga mempunyai tugas sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Adapun tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan survey dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Mengidentifikasi dan menentukan jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang, yang dilimpahkan kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dengan melakukan penilaian dan pengukuran jenis layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, antara lain :
 - Penerbitan Kartu Keluarga

- Perekaman KTP-EL
- Cetak KTP-EL
- Penerbitan Akta Kelahiran
- KIA

c. Mengidentifikasi aspek dalam kuisisioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuisisioner yakni :

- Persyaratan
- Sistem mekanisme dan prosedur
- Waktu penyelesaian
- Biaya/tarif
- Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Sarana dan prasarana

d. Menganalisis hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan catatan sipil kabupaten serang.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Lokasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang ini adalah perangkat daerah dan 17 unit pelaksana teknis (UPT) mencakup 29 Kecamatan yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Serang.

1.5 Manfaat Survey

- a. Manfaat survey kepuasan masyarakat ini yaitu untuk memperoleh informasi langsung dari masyarakat tentang pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan. Informasi ini sangat penting sebagai masukan atau umpan balik (feedback) bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Serang untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan referensi bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dalam melakukan perbaikan kinerja bagi aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Serang sebagai penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- c. Sebagai acuan untuk mengetahui tingkat pelayanan publik masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Serang.

1.6 Keluaran

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat di Kabupaten Serang Pada Tahun 2024 ini, antara lain sebagai berikut :

- a. Terdokumentasikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang Tahun 2024.
- b. Teranalisisnya kualitas pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Serang pada Tahun 2024.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004:6), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sutopo dan Sugiyanti (1998 : 25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani (1995:1) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)

4. Tidak tahan lama (perishability)
5. Tidak ada kepemilikan (unowwership).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:195) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada diungkapkan oleh Saefullah (1999 : 5), yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.” Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji (1994 : 21) adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.” Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha (2000 : 58), yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik”.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur/indikator yang paling kasat mata sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih kearah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (Osborn dan Gaebler, 1999). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip catalytic government, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam membenikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (helping people to help themselves), yang merupakan prinsip self-help atau steering rather than rowing dalam gagasan Reinventing Government.

Dilihat dari perspektif masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Merujuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui penerapan kebijakan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, proses pelayanan publik diharapkan mampu melahirkan point of delivery yang esensinya menyederhanakan prosedur pelayanan. Dengan perkataan lain, titik antara pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintah di bawahnya, utamanya di tingkat pemerintahan kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah menurut Hoesein, (1995), dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, environmental services. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dan sebagainya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. Kedua, developmental services. Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (enabling and facilitating), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan penijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya.

Ketiga, protective services. Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik, yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang pisahkan. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- b. Pelayanan jasa publik, yaitu penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan adminstrasif, merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non-perizinan.

2.3 Indikator Pelayanan Publik

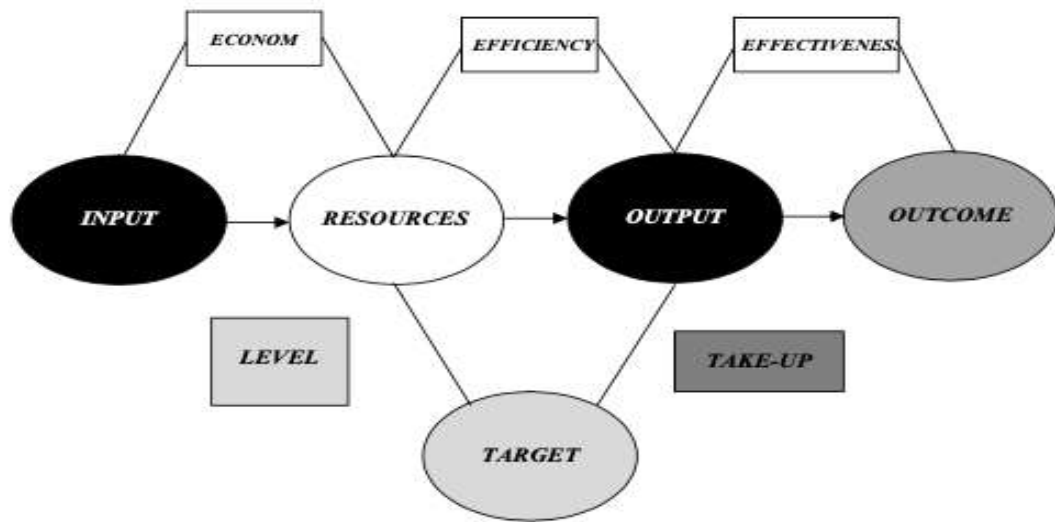
Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolak ukur utama untuk menentukan kinerja

pelayanan umum yang terdiri dari economy, efficiency, effectiveness, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan.

Rogers (1990: 61) mengenalkan model 'Three E's' yang terdiri dari: economies, efficiency, dan effectiveness. Pertama, economies yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan resources yang dibutuhkan. Kedua, efficiency, adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, effectiveness adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya.

Out-Comes merupakan nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau.

Take-up (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut :



Gambar 2. 1
Three E's

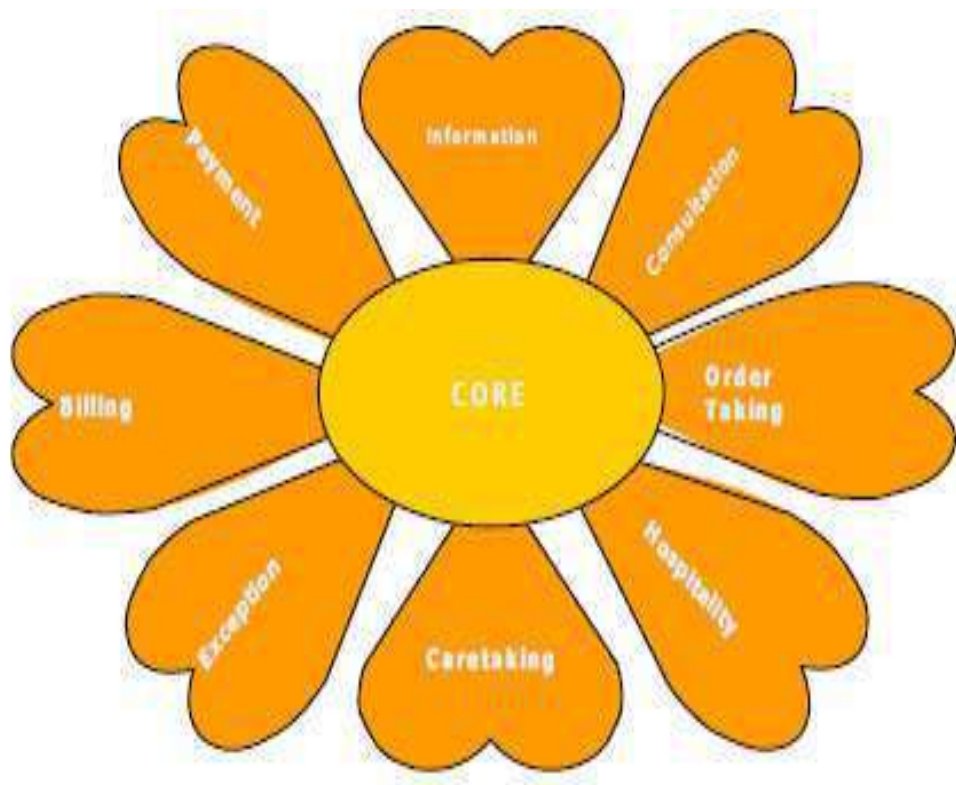
Menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi yakni: (1) tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar :

dimensi I di atas menjadi dua, yakni: tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; dimensi II tingkat penyesuaian dan daya tanggap; dimensi III tujuan dan hasil; dimensi IV stabilitas dan pengawasan.

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai konsumen dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan service quality (servqual), bahkan di Negara- negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Menurut Lovelock (1980) pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama yang oleh Lovelock digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.



Gambar 2. 2
Flower of Services (Sumber:Lovelock,1980)

Delapan aspek suplemen pelayanan yang terdapat dalam the Flower of Service (diagram bunga) diantaranya adalah:

1. Information

Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas.

2. Consultation

Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya.

3. Ordertaking

Hasildari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut

4. Hospitality

Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/ Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna.

5. Caretaking

Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.

6. Exceptions

Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua dan sebagainya.

7. Billing

Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran

8. Payment

Penyedia layanan hendaknya memberikan alternative layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, self service payment seperti transfer bank melalui credit card, debet langsung pada rekening pelanggan dibank, hingga tagihan di rumah.

Agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator-indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada customer/consumer sektor publik. Sejalan dengan penjelasan tersebut, menurut Osborne, Gaebler, (1995). "paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui reinventing government menekankan ke arah pelayanan yang customer driven yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik".

Secara singkat menurut Hughes,(1994,p.214-216). dinyatakan bahwa "customer atau consumer (publik pengguna layanan) atau user adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan demand maupun support dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan". Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik pusat maupun daerah.

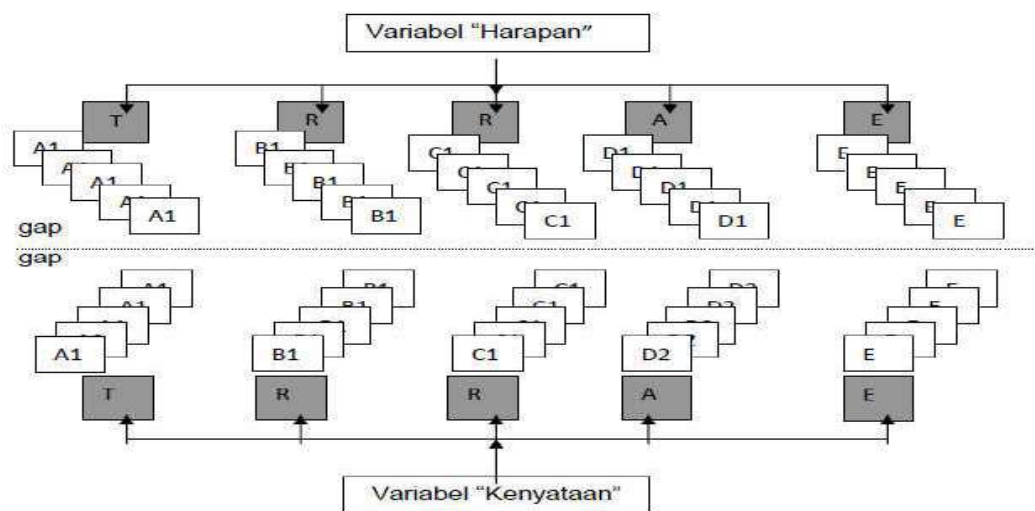
Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna layanan tersebut, Parasuraman et al (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik, yaitu:

1. Tangible, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empathy, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Secara sederhana, operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variable tersebut seperti dijelaskan pada Gambar 2.3

Operasionalisasi Konsep Indikator Pelayanan Publik



Gambar 2. 3
Operasionalisasi Konsep

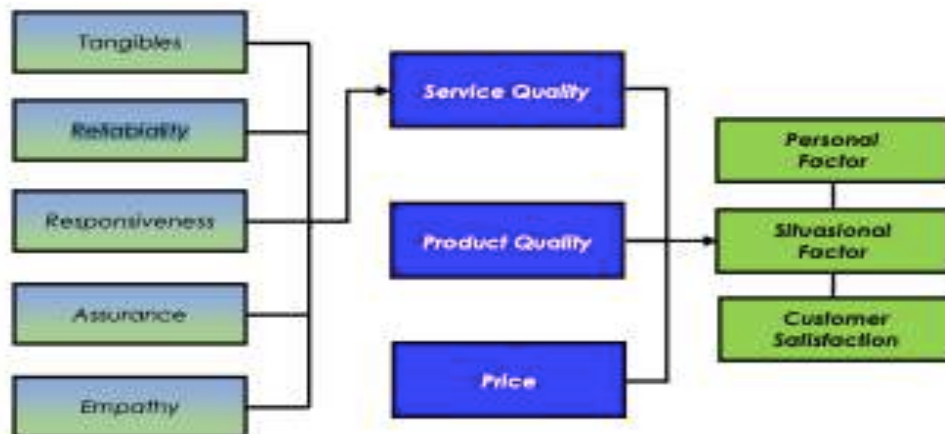
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Kualitas Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai konsepsi kualitas pelayanan yakni “customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired” yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan

dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan atas penilaian dari pihak yang merasakan pelayanan seperti masyarakat atau pelanggan. Disamping itu juga perlu diketahui kesenjangan antara persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Perbedaan tersebut selanjutnya memunculkan gap (kesenjangan) yang merupakan penyebab utama suatu pelayanan dikatakan buruk/tidak baik dan tidak dapat memenuhi/tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meminimalisasi kesenjangan (gap) antara persepsi pelayanan yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan, akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Penilaian berdasarkan atas informasi yang diperoleh dari masyarakat yang menerima pelayanan publik, sehingga tingkat objektivitas dalam penilaian sebagai prioritas utama.

Sejalan dengan konteks di atas, Zeithaml dalam Dwiyono (2002:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan organisasinya. Konsep hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan dapat dijelaskan pada Gambar 2.4 di bawah ini :



Sumber : Zeithaml dalam Dwiyono (2002)

Gambar 2. 4
Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan memiliki cakupan yang lebih luas daripada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa aspek sudut pandang yang tidak hanya dilihat dari kualitas karakteristik suatu barang atau jasa. Faktor tersebut antara lain harga untuk pelayanan dan faktor situasional serta personal yang terdapat pada masing-masing individu selaku pengguna layanan. Kualitas pelayanan lebih fokus pada keunggulan dari karakteristik suatu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, kelayakan dan mutu pelayanan.

2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

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 bahwa “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.

3.2 Jenis Data Penelitian

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.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Serang diadopsi dari Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer, mesin dll. Sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

Sedangkan topik masalah yang ditanyakan kepada responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu :

1. Kondisi pelayanan administrasi dasar yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Serang, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran/kematian, dan lain-lain.
2. Penilaian masyarakat tentang infrastruktur publik dan utility dasar, seperti kualitas jalan, trotoar, drainase, penerangan jalan, air bersih, dan lain-lain.
3. Pendapat masyarakat tentang program-program umum yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Serang.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Serang yang berusia diatas 19 tahun yang dikutip dari Kabupaten Serang Dalam Angka Tahun 2022 berjumlah sebanyak 1.682.133 jiwa yang tersebar di 29 kecamatan dan 326 desa. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang sebanyak 17 UPT mencakup 29 Kecamatan. Kemudian dari 17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang ini masing-masing diambil sampel anggota masyarakat sebagai responden. Jumlah sampel keseluruhan yang diambil dari populasi ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Husein Umar, 2006 : 78) yaitu sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (jumlah penduduk kabupaten serang) = 1.682.133 jiwa

e = prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, diambil 5 % (0,0025)

Berdasarkan rumus Slovin di atas maka jumlah sampelnya adalah :

$$\begin{aligned} &= 1.682.133 : (1 + 1.682.133 \times 0,0025) \\ &= 1.682.133 : (1 + 4.205,33) \\ &= 1.682.133 : 4.206,33 \\ &= 399,905143 \\ &= 400 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Alokasi sampel tiap-tiap unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang dihitung dengan rumus alokasi proporsional dengan rumus sebagai berikut :

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

Di mana :

N = Ukuran populasi keseluruhan/kabupaten = 1.682.133

N_i = Ukuran populasi tiap-tiap UPT (dapat dilihat pada tabel di bawah)

n = Ukuran sampel keseluruhan/kabupaten = 400

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

Contoh perhitungan sampel dengan rumus di atas misalnya di UPT

Tirtayasa & Tanara, yaitu sebagai berikut :

N = Ukuran populasi keseluruhan/kabupaten = 1.682.133

N_i = Ukuran populasi di UPT Tirtayasa & Tanara = 92.393

n = Ukuran sampel keseluruhan/kabupaten = 400

$$\begin{aligned}
 n_i &= (N_i : N) \times n \\
 &= (92.393 : 1.682.133) \times 400 \\
 &= (0,0549260968) \times 400 \\
 &= 21,9704387 \\
 &= 22 \text{ (dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Sehingga sampel di UPT Tirtayasa dan Tanara sebanyak 22 orang. Dengan cara yang sama diperoleh alokasi sampel di tiap-tiap UPT yaitu :

Tabel 3. 1
Distribusi Sampel Tiap-Tiap UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Serang

NO	UPT DISDUKCAPIL	JUMLAH PENDUDUK	PEREKAMAN KTP-EL	CETAK KTP- EL	PENERBITAN KK	PENERBITAN AKTA KELAHIRAN	KIA	JUMLAH SAMPEL
1	Tirtayasa & Tanara	92.393	8	5	4	3	2	22
2	Ciruas	85.547	7	6	3	2	2	20
3	Cikande	115.713	10	8	5	3	2	28
4	Ciomas & Padarincang	115.853	10	8	5	3	2	28
5	Mancak & Gn. Sari	74.053	6	5	4	2	1	18
6	Anyer & Cinangka	123.278	10	8	5	4	2	29
7	Kibin	61.348	5	3	3	2	1	14
8	Kragilan	81.814	6	5	4	3	1	19
9	Petir & Tj. Teja	114.612	10	7	5	3	2	27
10	Baros & Pabuaran	105.737	9	7	4	3	2	25
11	Kramatwatu & Waringinkurung	154.176	15	10	6	4	2	37
12	Bojonegara & Pulo Ampel	93.321	8	5	4	3	2	22
13	Bandung & Pamarayan	63.664	9	7	4	3	2	25
14	Carenang & Binuang	73.892	6	5	4	2	1	18
15	Jawilan & Kopo	116.277	10	8	5	3	2	28
16	Cikeusal	80.223	6	5	4	3	1	19
17	Pontang & Lebak Wangi	84.219	7	5	4	3	2	21
JUMLAH			142	107	73	49	29	400

Sumber : Hasil Perhitungan Sampel, 2024

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 17 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang sesuai dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan.
2. Dengan mendatangi Perangkat Daerah (PD) yang memberikan pelayanan, kemudian memilih anggota masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus pelayanan di Perangkat Daerah 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.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Studi Kepustakaan/ Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data di basis data melalui studi kepustakaan dan browsing di internet.
2. Studi Lapangan, yang terdiri dari :
 - a. Observasi/ pengamatan langsung di lokasi penelitian
 - b. Wawancara /interview dengan responden dan pejabat terkait.
 - c. Angket/Kuesioner melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden (penduduk) dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

- d. Focus Group Discussion (FGD) melalui diskusi interaktif yang melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Serang.

3.6 Teknis Analisis Data

Teknik 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.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka, dimana dalam kegiatan survei IKM ini mayoritas pertanyaan adalah pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2007) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hal ini diperkuat oleh Kinnear (dalam Umar, 2002) yang menegaskan bahwa skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, puas atau tidak puas. Skala Likert ini akan membentuk gradasi jawaban dari sangat positif sampai sangat

negatif. Umumnya, jenjang skor pada skala ini bisa lima atau tujuh, agar dapat menampung kategori netral (biasanya ditulis “ragu-ragu” atau “tidak tahu”). Dalam penelitian ini akan

digunakan jenjang skor 5 (lima), karena peneliti anggap sudah tepat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Lima kategori tersebut dapat dijabarkan :

Pelaksanaan pelayanan yang diinginkan (ekspektasi) dan layanan yang didapat (persepsi), diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Bobot Tingkat Kepuasan

Alternatif jawaban	Bobot
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat tidak puas	1

Sumber : Sugiyono (2007)

Hasil pengumpulan data penilaian dari kuisioner untuk tiha jenis unit pelayanan publik dapat disajikan dalam lembar kerja (worksheet) sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Lembar Kerja (worksheet)

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	...	...	U21
1							
2							
3							
...							
...							
N							

Sumber: (Umar, 2002). Nunnally (dalam Aini, 2006)

Berdasarkan masing-masing unsur dihitung nilai skor rata-rata dari semua responden sebagai bahan penghitungan IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 3. 4
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.599	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.064 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.532 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan RB, No 14 Tahun 2017

3.7 Lokasi dan Tahapan Penelitian

Survey Kepuasan Masyarakat ini mengambil lokasi di 17 UPT Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang yang mencakup 29 Kecamatan dan pada Perangkat Daerah (PD) yang memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Serang. Waktu penelitian adalah selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan-tahapan kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan penelitian
2. Penjajagan dan penyusunan Laporan Pendahuluan
3. Konsolidasi Surveyor
4. Pelaksanaan Survey
5. Tabulasi Data
6. Analisis Data
7. Penyusunan Draf Laporan Akhir
8. Exspose Laporan Akhir
9. Perbaikan Laporan Akhir

Tabel 3. 5
Jadwal Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

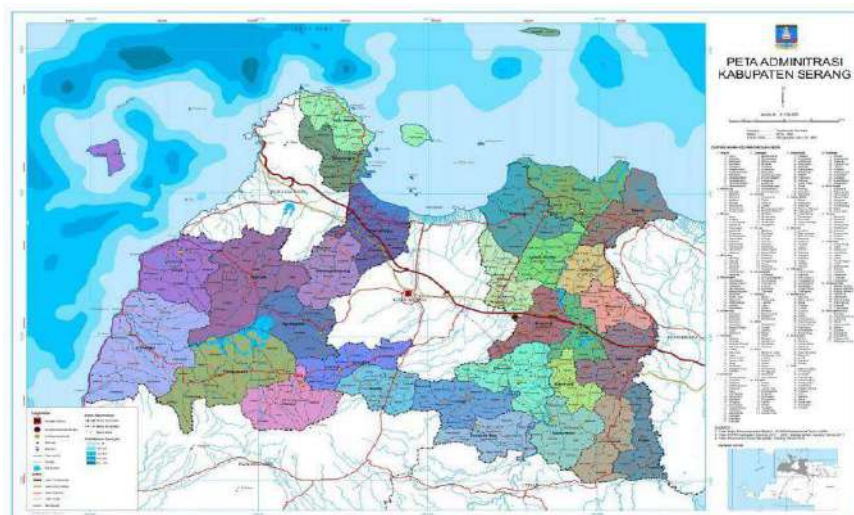
No.	Kegiatan	Waktu											
		B1				B2				B3			
		M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
1	Penyusunan laporan pendahuluan, meliputi tahapan sebagai berikut:												
	Persiapan awal dan rencana kerja dalam pelaksanaan kegiatan												
	Kajian (studi) literatur dan kebijakan yang berlaku												
	Penyusunan draft laporan pendahuluan dan arahan pelaksanaan survey												
	Rapat pembahasan draft laporan pendahuluan												
	Perbaikan draft laporan pendahuluan												
	Pengumpulan laporan pendahuluan												
2	Pengumpulan data dan analisis, meliputi tahapan sebagai berikut:												
	Pengumpulan data primer (survey) dan data sekunder												
	Kompilasi dan validasi data												
	Analisis data												
3	Penyusunan laporan akhir, meliputi tahapan sebagai berikut:												
	Penyusunan draft laporan akhir												
	Rapat pembahasan draft laporan akhir												
	Perbaikan draft laporan akhir												
	Pengumpulan laporan akhir												

BAB IV

GAMBARAN UMUM KABUPATEN SERANG

4.1 Geografi dan Kewilayahan

Kabupaten Serang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Banten, yang berada di ujung barat Pulau Jawa. Lokasi Kabupaten Serang cukup strategis karena dilalui jalan tol Jakarta - Merak yang merupakan akses utama menuju pulau Sumatera melalui pelabuhan penyeberangan Merak. Selain sebagai transit pelabuhan perhubungan darat antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, Pelabuhan Merak juga merupakan daerah penyangga Ibu Kota Negara. Secara geografis Kabupaten Serang terletak pada koordinat 50 50' - 60 21' Lintang Selatan dan 1050 0' - 1060 22' Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Serang yaitu seluas 1,467,35 km².



Gambar 4. 1
Gambar Wilayah Administasi Kabupaten Serang

Sumber: LPPD Kabupaten Serang, 2011-2031

Sedangkan secara administratif Kabupaten Serang berbatasan dengan wilayah-wilayah berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa, Kota Cilegon dan Kota Serang;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Lebak dan Pandeglang.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tangerang;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Cilegon dan Selat Sunda.

Tabel 4. 1
Kecamatan berdasarkan Luas Wilayah

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area	Jumlah Desa
1	Cinangka	Cinangka	111.47	14
2	Padarincang	Padarincang	99.12	14
3	Ciomas	Sukadana	48.53	11
4	Pabuaran	Pasanggrahan	79.14	8
5	Gunungsari	Gunungsari	48.60	7
6	Baros	Baros	44.07	14
7	Petir	Mekarbaru	46.94	15
8	Tunjung Teja	Tunjung Jaya	39.52	9
9	Cikeusal	Cikeusal	88.25	17
10	Pamarayan	Pamarayan	41.92	10
11	Bandung	Bandung	25.18	8
12	Jawilan	Jawilan	38.95	9
13	Kopo	Kopo	44.69	10
14	Cikande	Cikande	50.53	13
15	Kibin	Ciagel	33.51	9
16	Kragilan	Kragilan	36.33	12
17	Waringinkurung	Waringinkurung	51.29	11
18	Mancak	Labuan	74.03	14
19	Anyar	Anyar	56.81	12
20	Bojonegara	Bojonegara	30.30	11
21	Pulo Ampel	Sumuranja	32.56	9
22	Kramatwatu	Kramatwatu	48.59	15
23	Ciruas	Citerep	34.49	15
24	Pontang	Pontang	58.09	11

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area	Jumlah Desa
25	Lebak Wangi	Teras Bendung	31.71	10
26	Carenang	Panenjoan	32.80	8
27	Binuang	Binuang	26.17	7
28	Tirtayasa	Tirtayasa	64.46	14
29	Tanara	Tanara	49.30	9
Kabupaten Serang			1,467.35	326

Sumber : BPS, Serang Dalam Angka 2024

Kabupaten Serang membawahi 29 Kecamatan yang terdiri dari 326 Desa. Kecamatan Cinangka merupakan kecamatan terluas yaitu mencapai 111,47 km² atau sebesar 7,60 persen dari total wilayah Kabupaten Serang. Sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil yaitu Kecamatan Bandung dengan luas 25,18 km² atau sebesar 1,72 persen dari total wilayah Kabupaten Serang. Jika dilihat dari jumlah desanya, Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak yaitu Kecamatan Cikeusal yang membawahi 17 desa, sedangkan Kecamatan dengan jumlah desa terkecil adalah Kecamatan Binuang dan Kecamatan Gunungsari yaitu masing-masing membawahi 7 desa. Selain itu, di Kabupaten Serang juga terdapat beberapa pulau yang terletak di wilayah perairan, yakni tercatat sebanyak 17 pulau.

Wilayah Kabupaten Serang secara topografi meliputi dataran rendah dan pegunungan dengan ketinggian antara 0 sampai 1.778 meter di atas permukaan laut (mdpl). Sebagian besar dataran rendah memiliki ketinggian kurang dari 500 mdpl, sementara dataran tinggi berupa rangkaian pegunungan yang terdapat di perbatasan dengan Kabupaten Pandeglang. Kabupaten Serang memiliki luas 1.467,35 KM² yang terbagi

dalam 29 kecamatan dengan Ciruas sebagai Ibukota Kabupaten. Rata-rata luas kecamatan terbesar memiliki luas sebesar 111,47 KM² sedangkan Bandung sebagai kecamatan terkecil memiliki luas sebesar 25,18 KM².

Keadaan iklim di Kabupaten Serang selama tahun 2023 tidak berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Suhu udara cenderung lebih panas dibandingkan tahun 2022, tercatat berkisar antara 23,1 hingga 35,4 celcius. Suhu terendah terjadi di bulan Februari dan Juli, dan tertinggi di bulan Oktober tahun 2023. Kelembaban udara rata-rata di tahun 2023 adalah sebesar 78%. Jumlah curah hujan tertinggi terjadi di bulan Februari dan terendah di bulan Agustus dan Oktober, masing-masing sebesar 310,8 mm dan 0,0 mm.

Secara umum lebih dari 97,5 persen wilayah Kabupaten Serang berada pada ketinggian rata-rata 25,66 mdpl. Ketinggian 0 mdpl membentang dari Kecamatan Tirtayasa sampai Kecamatan Cinangka di pantai barat Selat Sunda, sedangkan ketinggian 1778 mdpl terdapat di kaki Gunung Karang yang terletak di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pandeglang. Berikut tabel luas wilayah berdasarkan pembagian ketinggian tempat yang terbagi menjadi 6 (enam) kelompok :

Tabel 4. 2
Ketinggian Wilayah Kabupaten Serang

No	Ketinggian	Luasan	
		Luas (Ha)	Presentase (%)
1	0-59 mdpl	87.511,44	59,45
2	59-187 mdpl	34.892,40	23,70
3	187-393 mdpl	17.025,40	11,57

No	Ketinggian	Luasan	
		Luas (Ha)	Presentase (%)
4	393-677 mdpl	6.024,16	4,09
5	677-1040 mdpl	1.210,15	0,82
6	1040-1722 mdpl	550,45	0,37
Jumlah		147.214,00	100,00

Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2011 Tentang RTRW Kabupaten Serang Tahun 2011-2031

Berdasarkan dokumen Rancangan RPJPD Kabupaten Serang Tahun 2025-2045, satuan dataran rendah di Kabupaten Serang tersebar di seluruh wilayah dengan penyebaran paling besar di pantai utara dan sebaran terbatas di pantai barat serta sepanjang aliran sungai besar seperti Sungai Ciujung dan Cidurian. Secara administrasi penyebaran dataran rendah ini meliputi wilayah kecamatan Tirtayasa, Pontang, Carenang, Ciruas, dan Kramatwatu. Sedangkan Kecamatan Cikeusl, Pamarayan, Kragilan, Anyar, Cinangka, hanya sebagian wilayahnya yang termasuk dalam satuan dataran rendah.

Kondisi Hidrologi di Kabupaten Serang dapat digambarkan dari Daerah Aliran Sungai (DAS) yang dimiliki. Pengelolaan sungai mengatur adanya Satuan Wilayah Sungai (SWS) dan Daerah Aliran Sungai (DAS). Secara umum, baik SWS maupun DAS yang berada di Kabupaten Serang relatif sempit yaitu lebar sungai kurang dari 50 m dan panjangnya kurang dari 100 Km. Selain DAS dan SWS, terdapat DPS (Daerah Pengelolaan Sungai) yang merupakan pengelolaan satu atau beberapa DAS secara bersama yang dilakukan dalam pelaksanaan perencanaan dan pengelolaan karena faktor efisiensi dana dan pelaksanaan.

Berdasarkan dokumen Rancangan RPJPD Kabupaten Serang Tahun 2025-2045, SWS yang terdapat di Kabupaten Serang yaitu Ciujung-Ciliman, terdiri atas DAS Cidurian, Ciujung, Cibanten, dan Cidanau. DAS tersebut terdiri dari sub-sub DAS. Sungai yang besar adalah Cidurian dan Ciujung. Sungai Cidurian berhulu di Kabupaten Tangerang. Sebagian besar sungai mengalir ke arah utara menuju Laut Jawa. DAS Cidanau mengalir ke barat Selat Sunda. Sebelah selatan terdapat DAS Ciliman dimana terdapat dua arah pengaliran, yang pada umumnya mengalir ke utara menuju Laut Jawa atau Teluk Banten, dan sebagian ke barat menuju Selat Sunda.

Jika ditinjau dari fisiografi dan morfologi permukaan tanahnya, sebagian besar (sekitar 35 persen) bagian utara Kabupaten Serang merupakan hilir tata air permukaan yang mengarah ke Laut Jawa bagian barat daya, khususnya ke Teluk Banten. Sekitar 25 persen dari 35 persen hilir tata air permukaan tersebut, merupakan daerah perbukitan sangat rendah atau mengalami pendataran sangat aktif (peneplainisasi), dan 10 persen berupa dataran pesisir. Sekitar 50 persen dari aliran air permukaan yang besar terutama berasal dari Daerah Aliran Sungai (DAS) Cidurian dan DAS Ciujung, merupakan perbukitan daerah hulu terutama di bagian selatan dan sedikit di utara-barat laut, yaitu Kecamatan Bojonegara dan Kecamatan Pulo Ampel. Sisanya sekitar 14 persen merupakan wilayah perbukitan yang mengarahkan aliran air permukaannya ke arah barat di

Selat Sunda terutama dari DAS Ciliman dengan dataran pesisir hilirnya di sebelah barat yang sangat sempit (1 persen).



Gambar 4. 2
Daftar DAS dan Sub DAS di Kabupaten Serang

Sumber : Revisi RTRW Kabupaten Serang, DPUPR Kabupaten Serang, 2023 (diolah)

Sungai Ciujung merupakan sungai terbesar di daerah ini yang sumber mata airnya berasal dari Gunung Halimun. Sungai Ciujung sebagian airnya telah dimanfaatkan untuk keperluan irigasi yang dialirkan melalui bendungan. Sedangkan Sungai Cidurian terletak di bagian timur yang sekaligus membatasi Kabupaten Serang dengan Kabupaten Tangerang. Sungai Cidanau mengalir dari lereng Gunung Karang melalui beberapa anak sungai yang masuk ke Rawa Danau dan membentuk pola aliran rectanguler. Sungai ini mengalir ke arah barat dan bermuara di Selat Sunda. Air Sungai Cidanau telah dimanfaatkan oleh PT. Krakatau Steel sebagai sumber air baku yang dialirkan dan ditampung di Waduk Krenceng dengan mendapat tambahan air dari Sungai Krenceng dan Sungai Cadas Gantung. Sungai Cibanten yang mengalir melalui Kota

Serang sumber airnya berasal dari Gunung Karang, Gunung Payung, dan Gunung Kupak. Sebagian besar berasal dari mata air yang cukup dan membentuk spring belt pada kaki Gunung Karang.

Sungai ini mengalir ke arah utara dan bermuara di Teluk Banten. Sungai ini berpola dendritik dan tidak pernah kering. Selain itu, Kabupaten Serang juga memiliki rawa, situ, dan waduk. Waduk terluas dengan volume air terbesar adalah Waduk Ciujung Lama yaitu dengan luas 60 Ha, dengan volume air 1,3 juta m³. Sedangkan luas waduk, rawa dan situ lainnya kurang dari 30 Ha.

Seperti umumnya daerah-daerah lainnya yang berada di kawasan wilayah Indonesia, Kabupaten Serang termasuk daerah yang beriklim tropis dan memiliki dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Musim kemarau dan musim hujan biasanya ditandai dengan sedikit banyaknya hari hujan dan volume curah hujan pada bulan terjadinya musim. Musim kemarau biasanya terjadi pada bulan Juni sampai September dan musim hujan pada bulan November sampai bulan Maret, diantara kedua musim itu diselingi oleh musim pancaroba.

Jumlah hari hujan rata-rata dalam setahun di wilayah Kabupaten Serang selama 10 tahun terakhir (2013-2022) cukup tinggi/banyak yaitu sebesar 190 hari pertahun atau rata-rata setiap dua hari turun hujan. Jumlah hari hujan rata-rata tersebut bervariasi mulai dari jumlah hari hujan terpendek yaitu 8 hari pada bulan Agustus sampai dengan 24 hari yang terjadi pada bulan Januari. secara umum, variasi jumlah rata-rata hari

hujan perbulan berbentuk kurva melengkung dengan lembah cekungan berada pada bulan Agustus dan puncak kurva berada pada awal dan akhir tahun. Berdasarkan data yang tersedia menunjukkan bahwa selama 10 tahun terakhir di Kabupaten Serang selalu terjadi hujan sepanjang tahun meskipun dengan jumlah hari hujan dan intensitas yang berbeda-beda. Untuk lebih jelasnya data jumlah hari hujan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 3
Jumlah Hari Hujan Di Kabupaten Serang (Hari) Tahun 2013-2022

Bulan	Tahun										Jumlah	Rata-Rata
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
Januari	28	25	27	19	24	27	18	25	24	24	241	24
Februari	19	24	19	26	23	23	17	22	24	23	220	22
Maret	15	19	23	23	18	20	23	25	25	21	212	21
April	19	16	18	19	21	18	18	22	17	20	188	19
Mei	20	18	8	18	14	13	11	15	14	24	155	16
Juni	14	16	7	13	15	11	6	6	21	22	131	13
Juli	25	13	4	16	13	1	4	4	10	11	101	10
Agustus	7	5	7	16	5	7	2	4	13	13	79	8
September	13	4	2	24	10	10	1	0	18	16	98	10
Oktober	9	4	7	24	16	10	2	3	12	19	106	11
November	15	17	8	22	21	20	6	11	26	21	167	17
Desember	12	22	17	22	22	25	17	19	25	21	202	20
Jumlah	196	183	147	242	202	185	125	156	229	235	1.900	190
Rata-Rata	16	15	12	20	17	15	10	13	19	20	158	16

Sumber : Kabupaten Serang Dalam Angka 2023 dan BPS Kabupaten Serang, 2023 (diolah)

Jika dilihat dari rata-rata hujan yang terjadi di wilayah Kabupaten Serang pada tahun 2013-2022 menunjukkan jumlah curah hujan sebesar 1.627,46 mm pertahun, dengan jumlah curah hujan tertinggi pada tahun 2023 sebesar 2.245,8 mm dan intensitas curah hujan terendah terjadi pada tahun 2019 sebesar 1.257 mm. Sementara itu, jumlah curah hujan

rata-rata perbulan juga sangat bervariasi dari yang terendah sebesar 38,20 mm pada bulan Agustus dan yang tertinggi terjadi pada bulan Januari sebesar 272,17 mm.

Dalam pengklasifikasian iklim dikenal Bulan Basah, Bulan Lembab, dan Bulan Kering. Dalam penilaian/penghitungan tipologi iklim yang digunakan biasanya adalah jumlah Bulan Basah dan Bulan Kering. Sesuai dengan data yang ada, jumlah Bulan Kering terkecil terjadi pada tahun 2016 sebanyak 0 bulan, sedangkan jumlah terbanyak terjadi pada tahun 2019 dan 2020 sebanyak 5 bulan.

Untuk jumlah Bulan Basah, paling banyak terjadi pada tahun 2022 sejumlah 10 bulan dan terkecil terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah Bulan Basah sebanyak 5 bulan. Untuk lebih lengkapnya, data rata-rata curah hujan di Kabupaten Serang tahun 2013-2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 4
Rata-Rata Curah Hujan Di Kabupaten Serang (mm) Tahun 2013-2022

Bulan	Tahun										Jumlah	Rata-Rata
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
Januari	420,0	377,5	361,8	125,4	321,6	143,1	332,0	332,5	198,7	109,1	2.721,7	272,17
Februari	209,0	211,2	241,3	273,0	351,9	177,1	180,0	180,3	283,2	121,0	2.228,0	222,80
Maret	225,0	102,6	193,2	227,7	113,4	222,0	210,0	204,3	120,4	289,0	1.907,6	190,76
April	95,0	94,5	131,4	87,4	94,5	153,0	151,0	150,7	234,0	184,5	1.376,0	137,60
Mei	260,0	113,4	39,2	144,0	142,8	70,2	94,0	102,5	49,9	191,6	1.207,6	120,76
Juni	56,0	64,0	83,3	93,6	100,5	196,9	10,0	10,2	127,6	114,6	856,7	85,67
Juli	250,0	231,4	4,8	134,4	106,6	3,0	14,0	14,4	45,3	43,1	847,0	84,70
Agustus	121,8	9,5	11,9	86,4	18,0	0	1,0	1,0	31,3	101,1	382,0	38,20
Sept	39,0	22,0	0,2	158,4	48,0	30,0	0,0	0,0	207,9	56,6	562,1	56,21
Oktober	81,0	21,2	32,9	165,6	112,0	88,0	11,0	11,0	90,5	200,4	813,6	81,36
Nov	285,0	154,7	176,0	138,6	153,3	116,0	75,0	75,4	209,2	156,7	1.539,9	153,99
Des	204,0	138,6	154,7	178,2	242,0	167,5	179,0	180,2	235,7	152,5	1.832,4	183,24
Jumlah	2.245,8	1.540,6	1.430,7	1.812,7	1.804,6	1.366,8	1.257	1.262,5	1.833,7	1.720,2	16.274,6	1.627,46
Rata-Rata	187,2	128,4	119,2	151,1	150,4	113,9	104,8	105,2	152,8	143,4	1.356,2	135,62
Bulan Kering	2	3	4	0	2	3	5	5	3	2	29,0	2,90
Bulan Basah	8	7	7	9	9	7	5	6	8	10	76,0	7,60

Sumber : Kabupaten Serang Dalam Angka 2023 dan BPS Kabupaten Serang, 2023 (diolah)

4.2 Visi, Misi, dan Arah Pembangunan Kabupaten Serang

Visi pembangunan daerah dalam RPJMD Kabupaten Serang Tahun 2021-2026 merupakan penjabaran dari visi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih hasil Pilkada 9 Desember 2020. Visi menggambarkan arah pembangunan atau kondisi masa depan daerah yang ingin dicapai (desired future) dalam masa jabatan selama 5 (lima) tahun.

Dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan dan peluang yang ada di Kabupaten Serang, maka Visi yang hendak dicapai dalam periode 2021-2026 adalah:

**"Terwujudnya Kabupaten Serang Yang Semakin Maju,
Sejahtera, Berkeadilan Dan Agamis"**

Penjabaran makna dari Visi Kabupaten Serang yaitu:

MAJU

Pembangunan dilakukan di segala sektor untuk meningkatkan pelayanan dasar dan perekonomian masyarakat yang didukung dengan pembenahan infrastruktur pada diseluruh wilayah Kabupaten Serang.

SEJAHTERA

Perwujudan terpenuhinya kebutuhan lahiriah (pangan, sandang, papan, kesehatan dan pendidikan) dan kebutuhan batiniah (agama dan budaya) masyarakat Kabupaten Serang. Kesejahteraan dalam artinya yang sejati adalah keseimbangan hidup yang merupakan buah dari kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan dasar seluruh dimensi dirinya, meliputi ruhani, akal, dan jasad. Kesejahteraan yang seperti inilah yang akan membentuk kepercayaan diri yang tinggi pada masyarakat Kabupaten Serang untuk mencapai kualitas kehidupan yang semakin baik.

BERKEADILAN

Pembangunan di Kabupaten Serang dilakukan secara merata dengan memperhatikan aspek kewilayahan dan mempertimbangkan aspek sosial-ekonomi masyarakat untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

AGAMIS

Perwujudan implementasi norma agama dan nilai budaya sebagai landasan moral dan spiritual dalam seluruh aspek kehidupan bermasyarakat dalam rangka penyelenggaraan pembangunan yang dilaksanakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Serang yang memiliki keutamaan untuk selalu melaksanakan kebaikan dan mencegah kemungkaran sehingga terbentuk karakter dan jati diri masyarakat yang berakhlak mulia dan berbudaya.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi yang baik membantu lebih jelas penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya apa yang harus dilakukan. Dalam suatu dokumen perencanaan, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi.

Memperhatikan visi serta perubahan paradigma dan kondisi yang akan dihadapi pada masa yang akan datang, maka dalam upaya mewujudkan Visi pembangunan Kabupaten Serang Tahun 2021-2026, Misi pembangunan sebagai berikut:

1. Meningkatkan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan dan layanan pendidikan yang bermutu disetiap jalur dan jenjang pendidikan serta melestarikan dan mengembangkan tradisi

budaya sebagai kearifan lokal yang tumbuh dan hidup ditengah masyarakat.

2. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau yang didukung oleh tenaga kesehatan yang professional.
3. Meningkatkan pembangunan sarana prasarana wilayah, Penataan Ruang Dan Permukiman yang memadai dan berkualitas.
4. Meningkatkan kemandirian dan daya saing ekonomi masyarakat, untuk optimalisasi penyerapan tenaga kerja dan penanggulangan kemiskinan.
5. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Serta Pelayanan Publik Yang Prima Didukung Kapasitas Birokrasi Yang Berintegritas, Kompeten Dan Profesional.
6. Memantapkan Fungsi Dan Peran Agama Sebagai Landasan Moral Dan Spiritual Dalam Kehidupan Individu, Bermasyarakat Dan Bernegara.

Selanjutnya Prioritas pembangunan Daerah yang disusun dalam kerangka RPJMD Kabupaten Serang tahun 2021-2026 merupakan penjabaran visi dan misi yang kemudian dituangkan ke dalam 12 prioritas pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan bagi masyarakat
2. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat

3. Pengembangan infrastruktur dasar daerah dan pembangunan pusat pemerintahan kabupaten Serang yang sesuai dengan kapasitas anggaran daerah
4. Percepatan penanggulangan kemiskinan melalui berbagai program yang salah satunya melakukan penurunan angka pengangguran
5. Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik
6. Pengembangan Ekonomi Masyarakat berbasis potensi lokal yang lebih mengutamakan sektor Pariwisata, Pertanian dan UMKM serta potensi - potensi yang berhubungan dengan pengembangan industri kreatif yang berada ditengah-tengah masyarakat
7. Peningkatan ketentraman, keamanan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat
8. Pemerataan pembangunan antar wilayah (kecamatan)
9. Pelindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang lebih difokuskan kepada Penanganan pencemaran lingkungan dan limbah
10. Peningkatan kualitas lingkungan permukiman dan perumahan yang lebih difokuskan kepada pembangunan rumah tidak layak huni, sanitasi lingkungan dan pengelolaan persampahan secara menyeluruh.
11. Peningkatan kemampuan fiskal daerah untuk pendanaan pembangunan
12. Peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan ajaran agama di masyarakat.

4.3 Kesejahteraan Masyarakat

Perekonomian suatu negara sejatinya selalu mengalami perubahan di setiap tahunnya karena adanya kegiatan perekonomian yang berlangsung serta diupayakan semakin meningkat dari periode sebelumnya. Keberhasilan suatu negara dalam mengelola sumber daya yang dimiliki dilihat dari besar kecilnya pendapatan yang diperoleh yang digambarkan dari laju pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat setiap tahunnya. Semakin besar pendapatan yang diperoleh juga akan menggambarkan kondisi kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat pendapatan suatu negara juga akan menunjukkan bagaimana kondisi serta tingkat pertumbuhan ekonominya.

Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Serang cenderung fluktuatif hingga dapat dikatakan melambat. Selama periode 2011-2022 pada tahun 2011-2013, ekonomi Kabupaten Serang mampu tumbuh rata-rata 5,85 persen. Selanjutnya, pertumbuhan ekonomi melambat menjadi rata-rata 4,32 persen selama tahun 2013-2022. Hal tersebut disebabkan produktivitas yang rendah dan terjadinya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 yang menyebabkan penurunan pertumbuhan ekonomi potensial dibawah 5 persen yaitu sebesar -2,73 persen. Sehingga kondisi-kondisi tersebut menyebabkan ekonomi Kabupaten Serang sulit tumbuh lebih cepat.

Ketimpangan merupakan permasalahan yang lebih kompleks dibanding dengan kemiskinan. Ketimpangan yang tinggi lambat laun akan menjadi penghambat pertumbuhan ekonomi. Terhambatnya pertumbuhan

ekonomi, mengakibatkan suatu daerah tidak mampu keluar atau terjebak dalam kelompok pendapatan kelas menengah.

Masih terdapat ketimpangan di Kabupaten Serang meskipun bila dilihat tren nya lebih rendah daripada ketimpangan yang terjadi di Provinsi Banten dan sempat turun pada tahun 2021 menjadi sebesar 0,264 akan tetapi pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi sebesar 0.284 yang berarti tingkat ketimpangan penduduk Kabupaten Serang kembali meningkat.

Ketimpangan yang tinggi dapat mengakibatkan terjadinya berbagai konflik sosial, rapuhnya ikatan kebersamaan, pemogokan buruh, tingginya angka kriminalitas, bahkan sampai pada hilangnya kepercayaan terhadap berbagai kebijakan-kebijakan pemerintah karena masyarakat telah menjadi apatis. Kondisi ini akan berdampak buruk pada proses pembangunan.

Jika tidak ada upaya perbaikan kebijakan, akan menjadi suatu “lingkaran setan”. Pertumbuhan yang tidak berkualitas akan menyebabkan meningkatnya ketimpangan; dan ketimpangan yang tinggi akan mengganggu proses pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Sementara itu garis kemiskinan Kabupaten Serang dibandingkan dengan garis kemiskinan Provinsi Banten terlihat bahwa selama periode 2010-2022 garis kemiskinan Kabupaten Serang berada di bawah garis kemiskinan Provinsi Banten. Tren garis kemiskinan di Kabupaten Serang terus meningkat, walaupun lebih landai jika dibanding dengan peningkatan

garis kemiskinan Provinsi Banten. Bila dibandingkan dengan persentase penduduk miskin Provinsi Banten, persentase penduduk miskin di Kabupaten Serang tidak berbeda jauh, rata-rata perbedaannya 0,85 persen selama periode 2010- 2022 sedangkan bila dilihat dari tren-nya selisih garis kemiskinan antara Kabupaten Serang dengan Provinsi Banten terus meningkat. Hal tersebut dapat diindikasikan bahwa tingkat kemiskinan di Kabupaten Serang cenderung lebih tinggi daripada tingkat kemiskinan di Provinsi Banten karena ketika garis kemiskinan naik dan jumlah penduduk miskin turun maka tingkat kemiskinan akan menurun.

Pada permasalahan ketenagakerjaan, masih menjadi salah satu faktor terkait link and match ketersediaan SDM dengan kesesuaian kebutuhan industry, baik industry skala besar maupun sedang, daya saing SDM dan kapasitas Pendidikan vokasi menjadi salah satu permasalahan yang masih memerlukan perhatian khusus agar serapan tenaga kerja mampu berdaya saing dan dapat mengurangi angka pengangguran, ketimpangan serta kemiskinan.

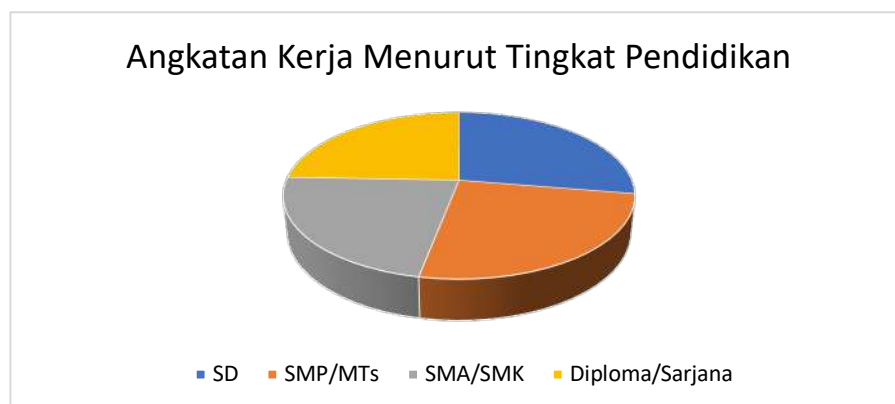
Dalam laporan evaluasi RPJPD Kabupaten Serang Tahun 2006-2026 atas evaluasi yang dikeluarkan oleh Bappeda Provinsi Banten, dijelaskan bahwa tingkat kemiskinan masyarakat Kabupaten Serang pada Tahun 2022 mencapai 4,96 persen yang mencerminkan belum optimalnya pemerataan kesejahteraan ekonomi dan upaya penanganan kemiskinan yang belum terintegrasi dan berkesinambungan sesuai dengan struktur permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat miskin penyelenggaraan

bantuan sosial dan pemberdayaan ekonomi meliputi pelaksanaan bantuan sosial terfragmentasi dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan pemberdayaan ekonomi. Hal ini antara lain disebabkan penggunaan data masih terfragmentasi dan belum termutakhirkan secara sistematis sehingga tingkat kesalahan sasaran masih cukup tinggi. Selanjutnya, pelaksanaan bantuan sosial belum adaptif dan mampu mendorong ketahanan terhadap bencana alam dan non alam, serta perubahan iklim. Daya ungkit bantuan sosial juga masih rendah dan lingkungan yang belum inklusif terhadap kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Tingkat kesejahteraan masyarakat juga dapat digambarkan dengan laju pertumbuhan angkatan kerja yang terserap pada lapangan pekerjaan. Tingginya angkatan kerja di suatu daerah secara langsung dapat menggerakkan perekonomian daerah tersebut. Gambaran kondisi ketenagakerjaan seperti tingkat partisipasi angkatan kerja maupun distribusi lapangan pekerjaan sangat berguna dalam melihat prospek ekonomi suatu daerah. Selain itu, dapat pula dilihat apakah pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut digerakan oleh produksi yang melibatkan tenaga kerja daerah atau karena pengaruh faktor lain. Banyaknya penduduk yang bekerja akan berdampak pada peningkatan pendapatan, dan pada akhirnya peningkatan pendapatan penduduk akan mengarah kepada pemenuhan kebutuhan hidup yang layak (peningkatan kemampuan daya beli).

BPS mendefinisikan angkatan kerja sebagai penduduk usia kerja yang bekerja, atau memiliki pekerjaan namun sementara tidak bekerja, maupun yang mencari pekerjaan. Berdasarkan data BPS Kabupaten Serang (2024), jumlah angkatan kerja di Kabupaten Serang pada tahun 2024 berjumlah 796.819 orang, terdiri dari 524.332 orang laki-laki dan 272.487 orang perempuan. Menurut tingkat pendidikannya, pada tahun yang sama persentase angkatan kerja tertinggi di Kabupaten Serang adalah tidak tamat atau lulusan SD yaitu sebesar 98,84 persen. Kemudian angkatan kerja lulusan SMP/MTs sebesar 91,14 persen, disusul pendidikan SMA/SMK sebesar 80,69 persen, dan persentase terendah pendidikan diploma/sarjana sebesar 87,41 persen. Angkatan kerja dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu penduduk yang bekerja dan pengangguran.

Pada tahun 2023, jumlah penduduk yang bekerja di Kabupaten Serang berjumlah 717.583 orang terdiri atas 474.553 laki-laki dan 243.030 perempuan. Sedangkan pengangguran terbuka di Kabupaten Serang mencapai 79.236 orang, terdiri atas 49.779 laki-laki dan 29.457 perempuan.



Gambar 4. 3
Persentase Angkatan Kerja Menurut Tingkat Pendidikan, 2024

Sumber : Kabupaten Serang Dalam Angka, 2024 (diolah)

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) adalah persentase angkatan kerja terhadap total angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. TPAK mengindikasikan besarnya persentase penduduk usia kerja yang aktif secara ekonomi disuatu wilayah. Semakin tinggi TPAK menunjukkan bahwa semakin tinggi pula pasokan tenaga kerja yang tersedia untuk memproduksi barang dan jasa dalam suatu perekonomian. Sepanjang tahun 2019 - 2023, TPAK Kabupaten Serang cenderung menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2019, TPAK Kabupaten Serang mencapai 64 persen. Mengalami penurunan TPAK pada tahun 2020 menjadi 63 persen. Namun, terjadi penurunan yang sangat drastis pada tahun 2021 sebesar 43 persen dan di tahun 2022 masih mengalami penurunan TPAK sebesar 44 persen. Tingkat partisipasi angkatan kerja di Kabupaten Serang pada tahun 2023 menunjukkan nilai sebesar 63 persen dapat diinterpretasikan bahwa setiap 100 orang penduduk produktivitas yang tinggi. Namun, produktivitas juga harus dikaitkan dengan tingkat pendidikan tenaga kerja di Kabupaten Serang.

Karena meskipun jumlah tenaga kerja besar kalau tidak diimbangi dengan skill atau keterampilan yang memadai tidak akan menghasilkan produktivitas yang diinginkan. terdapat sekitar 63 orang yang merupakan angkatan kerja. Persentase TPAK yang cukup tinggi akan mendukung dari sisi produktivitas tenaga kerja, sehingga tenaga kerja tersebut akan mengarah pada produktivitas yang tinggi. Namun, produktivitas juga harus dikaitkan dengan tingkat pendidikan tenaga kerja di Kabupaten Serang.

Karena meskipun jumlah tenaga kerja besar kalau tidak diimbangi dengan skill atau keterampilan yang memadai tidak akan menghasilkan produktivitas yang diinginkan.

Tabel 4. 5
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja di Kabupaten Serang, 2017-2020

Tahun	Angkatan Kerja (Orang)	Jumlah Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas (Orang)	TPAK (%)
2019	681,450	1,063,849	64%
2020	699,858	1,102,850	63%
2021	699,858	1,622,630	43%
2022	709,936	1,622,630	44%
2023	796,819	1,257,543	63%

Sumber : Kabupaten Serang Dalam Angka ,2019-2023 (diolah)

Lebih dari itu, jika dilihat menurut gender terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara TPAK laki-laki dan perempuan dimana TPAK laki-laki pada tahun 2023 mencapai 66 persen, sedangkan TPAK perempuan hanya sebesar 34 persen. Selisih yang cukup jauh antara TPAK laki-laki dan perempuan memperlihatkan bahwa secara umum kesempatan penduduk laki-laki dalam kegiatan ekonomi lebih besar dibanding penduduk perempuan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pencari nafkah dalam keluarga di Kabupaten Serang adalah kaum laki-laki. Alasan utama rendahnya tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan dibandingkan laki-laki di Kabupaten Serang dikarenakan Perempuan lebih banyak mengurus rumah tangga yakni sebesar 286.084 orang dari total

penduduk berumur 15 tahun keatas berjenis kelamin perempuan sebesar 615.709 orang.

Tabel 4. 6
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Menurut Jenis Kelamin, 2020

Uraian	TPAK (%)
Laki-Laki	66
Perempuan	34
TPAK (%)	100

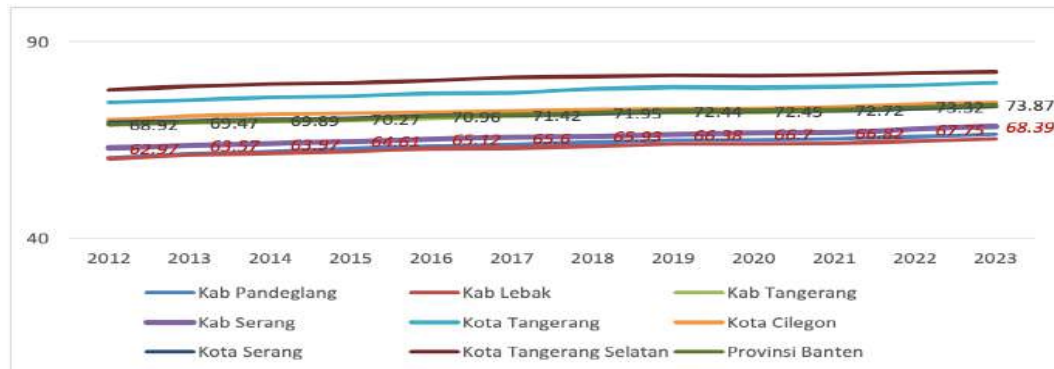
Sumber : Kabupaten Serang Dalam Angka, 2024 (diolah)

4.4 Indeks Pembangunan Manusia

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dapat berperan penting dalam mengukur keberhasilan pembangunan sumber daya manusia. IPM merupakan indikator yang digunakan untuk melihat perkembangan pembangunan manusia di suatu wilayah. Nilai IPM yang semakin tinggi dapat mengindikasikan pembangunan manusia yang semakin baik.

IPM dibentuk oleh tiga dimensi dasar, yaitu umur panjang dan hidup sehat (a long and healthy life), pengetahuan (knowledge), dan standar hidup layak (decent standard of living). Umur panjang dan hidup sehat digambarkan oleh Umur Harapan Hidup saat lahir (UHH), Pengetahuan diukur melalui indikator Harapan Lama Sekolah (HLS) dan Rata-rata Lama Sekolah (RLS), Dimensi ketiga yang mewakili kualitas hidup manusia adalah standar hidup layak, yang direpresentasikan oleh pendapatan per kapita.

Grafik 4. 1
Pertumbuhan Nilai IPM Kabupaten kota di Provinsi Banten



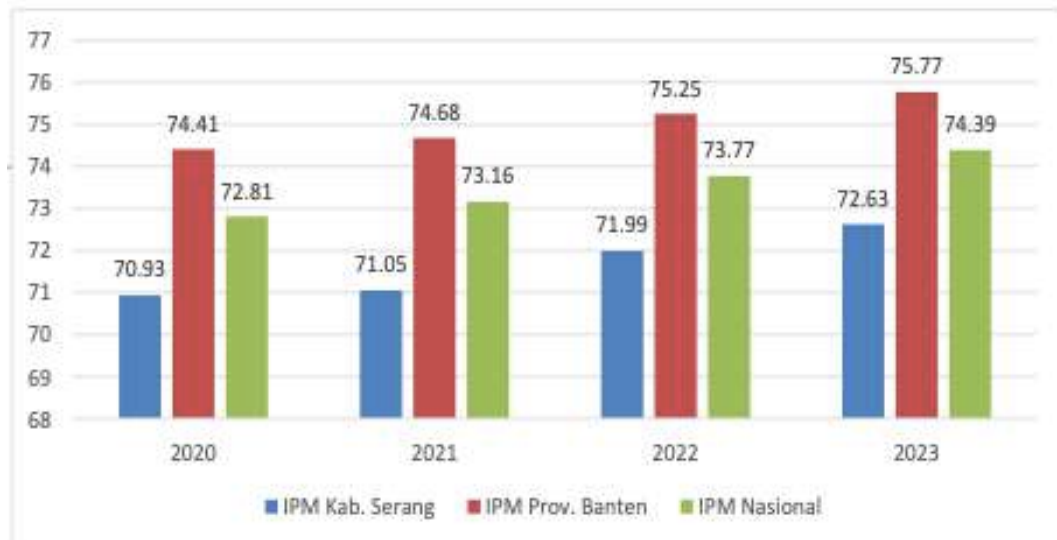
Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Banten, (diolah)

Berdasarkan gambar di atas, realisasi nilai IPM kabupaten Serang selalu berada di bawah realisasi nilai IPM provinsi Banten. Realisasi IPM Kabupaten Serang hanya lebih baik dibandingkan IPM Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang.

Metode pengukuran IPM mengalami perubahan di tahun 2023 yaitu perubahan data dasar penghitungan, untuk mengukur umur harapan hidup saat lahir sumber data yang digunakan adalah data umur harapan hidup saat lahir menggunakan hasil Long Form SP2020 (SP2020-LF). Sedangkan untuk mengukur Rata- rata Lama Sekolah (RLS) penduduk umur 25 tahun keatas, Harapan Lama Sekolah (HLS) dan Rata-rata Pengeluaran Riil Perkapita per tahun data dasar menggunakan hasil Susenas Maret, sehingga perkembangan IPM hanya bisa dibandingkan dalam 4 (empat) tahun terakhir yaitu dari tahun 2020 sampai tahun 2023. Pembangunan Manusia di Kabupaten Serang secara konsisten terus menerus mengalami kemajuan yang ditandai dengan meningkatnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dari tahun ke tahun. Selama periode

2020 sampai dengan 2023, IPM Kabupaten Serang terus mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas kesehatan, pendidikan, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat Kabupaten Serang mengalami peningkatan. IPM Kabupaten Serang termasuk dalam kelompok IPM tinggi. Pada tahun 2023, IPM Kabupaten Serang mencapai 72,63 atau meningkat 0,64 poin dibandingkan tahun 2022 sebesar 71,99. Peningkatan IPM terjadi pada semua dimensi, baik umur panjang dan hidup sehat, pengetahuan maupun standar hidup layak. IPM Kabupaten Serang masih dibawah IPM Provinsi Banten dan Nasional, kalau dilihat indikasi dengan akumulasi pertumbuhan IPM Kabupaten Serang lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan IPM Provinsi Banten dan IPM Nasional dari tahun 2020 ke tahun 2023. IPM Kabupaten Serang bertambah 1,7 poin, lebih tinggi dari akumulasi pertumbuhan IPM Provinsi Banten sebesar 1,36 poin dan Nasional 1,58 poin. Perkembangan IPM Kabupaten Serang, IPM Banten dan IPM Nasional dapat dilihat pada grafik 2.2.2 berikut :

Grafik 4. 2
Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Serang dan Provinsi Banten
dan Nasional Tahun 2020-2023



Sumber : BPS Provinsi Banten 2023

Pada tahun 2023, pencapaian pembangunan manusia di tingkat kabupaten/kota di Provinsi Banten cukup bervariasi. Dari 8 (delapan) kabupaten/kota yang ada di Provinsi Banten, Kabupaten Serang menempati peringkat 3 (tiga) IPM terendah diatas Kabupaten Lebak (67,68) dan Kabupaten Pandeglang (70,28). IPM Kabupaten Serang dengan pertumbuhan sebesar 1,7 poin dari tahun 2020 ke 2023, pertumbuhan IPM Kabupaten Serang masih lebih tinggi dibandingkan 7 (tujuh) kabupaten/kota lainnya di Provinsi Banten. Akumulasi pertumbuhan IPM Kabupaten Tangerang (1,47), Kota Cilegon (1,44), Kabupaten Pandeglang (1,42), Kabupaten Lebak (1,29), Kota Serang (1,18), Kota Tangerang (1,15) dan Kota Tangerang Selatan (0,87).

Capaian nilai IPM tentu saja menjadi target bagi setiap daerah dalam mengukuhkan wilayahnya lebih baik dibandingkan dengan wilayah lainnya

dalam pembangunan sumber daya manusia. Hal ini menjadi tantangan bagi Kabupaten Serang di masa mendatang dalam rangka terwujudnya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Perbandingan perkembangan IPM Kabupaten Serang dengan Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Banten dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4. 7
IPM Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2020-2023

Kabupaten/Kota	Indeks Pembangunan Manusia (IPM)				IPM 2023 Pertumbuhan (%)
	2020	2021	2022	2023	
Kabupaten Pandeglang	68,86	69,02	69,7	70,28	0,83
Kabupaten Lebak	66,39	66,5	67,19	67,68	0,73
Kabupaten Tangerang	74,09	74,47	75,15	75,56	0,55
Kabupaten Serang	70,93	71,05	71,99	72,63	0,89
Kota Tangerang	79,83	80,08	80,44	80,98	0,67
Kota Cilegon	76,8	77,11	77,68	78,24	0,72
Kota Serang	75,25	75,53	76,01	76,43	0,55
Kota Tangerang Selatan	82,7	82,98	83,28	83,57	0,35
Provinsi Banten	74,41	74,68	75,25	75,77	0,69

Sumber : BPS Provinsi Banten 2023

4.5 Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang penting dalam proses pembangunan nasional dan regional. Pembangunan bidang pendidikan akan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada pada suatu wilayah. Peningkatan kualitas pendidikan juga akan meningkatkan daya saing dalam memasuki dunia kerja. Dengan pendidikan pula, memudahkan pemerintah dalam mentransfer tujuan pembangunan kepada masyarakat karena tingkat pemahaman masyarakat akan lebih baik kalau pendidikan juga lebih baik.

Sarana pendidikan di suatu daerah berpengaruh terhadap tingkat intelektualitas penduduknya. Karena dengan tersedianya sarana pendidikan yang memungkinkan dan dapat dengan mudah dicapai penduduk, maka semakin rendah pula tingkat kesulitan penduduk untuk meningkatkan pengetahuannya. Sehingga diharapkan dapat meningkat pula kreativitas penduduk tersebut untuk lebih mengembangkan kesejahteraan penduduknya.

Sarana pendidikan yang diuraikan dalam analisis ini hanya menyangkut bidang pendidikan yang bersifat formal / umum, yaitu meliputi tingkat prabelajar (Taman Kanak-kanak); tingkat dasar (SD/MI); tingkat menengah (SLTP/MTs dan SMU). Adapun penggolongan jenis sarana pendidikan dan pembelajaran ini meliputi:

1. Taman kanak-kanak (TK), yang merupakan penyelenggaraan kegiatan belajar dan mengajar pada tingkatan pra belajar dengan lebih menekankan pada kegiatan bermain, yaitu 75%, selebihnya bersifat pengenalan;
2. Sekolah dasar (SD), yang merupakan bentuk satuan pendidikan dasar yang menyelenggarakan program enam tahun;
3. Sekolah lanjutan tingkat pertama (SLTP), yang merupakan bentuk satuan pendidikan dasar yang menyelenggarakan program tiga tahun sesudah sekolah dasar (SD);
4. Sekolah menengah umum (SMU), yang merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan menengah

mengutamakan perluasan pengetahuan dan peningkatan keterampilan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi.

5. Sarana pembelajaran lain yang dapat berupa taman bacaan ataupun perpustakaan umum lingkungan, yang dibutuhkan di suatu lingkungan perumahan sebagai sarana untuk meningkatkan minat membaca, menambah ilmu pengetahuan, rekreasi serta sarana penunjang pendidikan.

Dalam melaksanakan analisis kebutuhan sarana pendidikan dilakukan berdasarkan standar perencanaan yang menggunakan pendekatan jumlah penduduk minimal pendukung sarana pendidikan.

Asumsi/standar perencanaan sarana pendidikan adalah :

- 1 unit Taman Kanak-Kanak (TK) jumlah penduduk pendukungnya sebanyak 1.250 jiwa.
- 1 unit Sekolah Dasar (SD) jumlah penduduk pendukungnya sebanyak 1.600 jiwa.
- 1 unit Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) jumlah penduduk pendukungnya 4.800 jiwa.
- 1 unit Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) jumlah penduduk pendukungnya sebanyak 4.800 jiwa.

Dengan berdasarkan pada standar tersebut diatas, maka setelah dilakukan analisis kebutuhan sarana pendidikan didapatkan hasil bahwa kebutuhan sarana pendidikan di Kabupaten Serang sampai dengan tahun 2045 adalah sebanyak 3.195 unit (tahun 2025), 3,369 unit (tahun 2030), 3.534 unit (tahun 2035), 3.683 unit (tahun 2040) dan 3,782 unit (tahun 2045). Untuk lebih lengkapnya kebutuhan sarana pendidikan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 4. 8
Proyeksi Kebutuhan Fasilitas Pendidikan Kabupaten Serang

No.	Jenis Sarana Pendidikan	Kondisi Tahun 2023	Kebutuhan Sarana Pendidikan (Unit)				
			2025	2030	2035	2040	2045
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Jumlah Penduduk (jiwa)	1.692.939	1.734.902	1.829.231	1.919.113	1.999.784	2.053.469
2	Proyeksi Fasilitas Pendidikan (unit)						
	• TK	369	1.388	1.463	1.535	1.600	1.643
	• SD/MI	878	1.084	1.143	1.199	1.250	1.283
	• SMP/MTs	412	361	381	400	417	428
	• SMA/MA/SMK	265	361	381	400	417	428

Sumber : Hasil Analisis, 2024

4.6 Kesehatan

Permasalahan kesehatan di Kabupaten Serang terkait dengan derajat kesehatan masyarakat di antaranya yaitu kematian bayi. Meskipun angka kematian bayi di Kabupaten Serang menunjukkan penurunan, jumlah kasus kematian bayi di Kabupaten Serang dalam rentang tahun 2018 hingga tahun 2023 masih cukup tinggi. Pada tahun 2023, angka kematian bayi sebesar 6,7/1.000 kelahiran hidup. Salah satu strategi yang digunakan untuk mengurangi risiko kematian bayi adalah mengoptimalkan kunjungan ke puskesmas maupun puskesmas pembantu. Kunjungan bayi sesuai standar diharapkan dapat mendeteksi secara dini adanya penyakit atau tanda bahaya yang dapat berujung pada kematian bayi. Akses masyarakat ke puskesmas di Kabupaten Serang sudah menunjukkan tren yang baik namun tidak sama halnya dengan akses ke puskesmas pembantu yang masih terbatas. Hal ini disebabkan jumlah pembantu puskesmas yang ada di Kabupaten Serang masih sangat sedikit dibandingkan jumlah desa yang ada di seluruh wilayah Kabupaten Serang. Akibatnya, deteksi dini risiko adanya penyakit atau tanda bahaya yang dapat berujung pada kematian bayi tidak dapat terantisipasi dengan cepat.

Masalah mortalitas di Kabupaten Serang tidak hanya terkait dengan angka kematian bayi, tetapi juga masih tingginya jumlah kematian ibu. Tingginya jumlah kematian ibu terkait dengan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan maupun kondisi ibu. Pada rentan waktu 2018 hingga

tahun 2023, kematian ibu di Kabupaten Serang paling banyak terjadi di masa kehamilan. Kematian ibu di Kabupaten Serang paling banyak terjadi pada masa nifas yang disebabkan oleh perdarahan maupun hipertensi dalam kehamilan, serta infeksi. Selain itu, penyebab kematian ibu juga tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam mengakses ke pelayanan kesehatan ibu yang dilatarbelakangi oleh terlambat mengenali tanda bahaya dan mengambil keputusan. Kematian ibu tertinggi kedua berada di Kabupaten Serang. Di tahun 2023, angka kematian ibu masih sebesar 101/100.000 kelahiran hidup yang menjelaskan bahwa sebanyak 101 ibu meninggal pada tahun tersebut per 100.000 kelahiran yang terjadi di waktu yang sama.

Sumber daya dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Serang juga masih menghadapi masalah, seperti jumlah dokter dan tenaga para medis yang masih sedikit. Fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Serang juga masih sedikit sehingga pelayanan Kesehatan tidak berjalan maksimal. Jumlah posyandu, poliklinik, dan puskesmas masih minim dalam melayani jumlah penduduk di Kabupaten Serang. Hal tersebut juga terjadi pada pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Prevalensi stunting di Kabupaten Serang menempati posisi kedua dari kabupaten/kota lainnya di Provinsi Banten bahkan lebih tinggi daripada rata-rata Provinsi pada tahun 2022 yakni sebesar 26,4 Stunting merupakan permasalahan yang multidimensi. Kasus stunting di Kabupaten Serang disebabkan hal antara lain minimnya pengetahuan

tentang pola pangan beragam, bergizi, berimbang sehat, dan aman, ditunjukkan dengan rendahnya angka rata-rata konsumsi energi. Selain pemberian asupan gizi yang seimbang pada usia balita, perlu diperhatikan pula pemenuhan gizi pada bayi usia 0-6 bulan yaitu terhadap ASI Eksklusif dan pola asuh orang tua terhadap balita kurangnya pengetahuan tentang kesehatan reproduksi, risiko akibat pernikahan anak, serta kurangnya ketersediaan akses air minum layak, air bersih, dan sanitasi.

Kabupaten Serang masih menghadapi beberapa masalah penyakit menular, di antaranya angka notifikasi semua kasus tuberkulosis cenderung mengalami peningkatan. pada tahun 2022 insiden mencapai 250 per 100.000 penduduk. Angka insiden Tuberkulosis di Kabupaten Serang masih tinggi untuk mencapai target eliminasi tuberkulosis tahun 2030 yaitu menurunkan insiden tuberkulosis 65 per 100.000 penduduk.

Selain itu pentingnya tentang pemahaman Kesehatan di Masyarakat terkait penyakit tidak menular yang menduduki angka kematian yang cukup tinggi seperti obesitas, penyakit turunan (Diabetes Militus), Jantung dan hipertensi dan juga penyakit tidak menular lainnya. Selain dari pada itu permasalahan kesiap siagaan terhadap bencana / pandemic penyakit baru perlu ditingkatkan salah satunya dengan terus meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) di Masyarakat.

Pencapaian pembangunan kesehatan telah menunjukan perkembangan yang semakin meningkat, namun demikian upaya peningkatan pelayanan kesehatan, penguatan pengelolaan tenaga medis

dan tenaga kesehatan, Jaminan gizi pada 1000 hari pertama kehidupan untuk penurunan stunting dan Pengembangan pelayanan kesehatan primer sampai tingkat rujukan masih perlu mendapat perhatian.

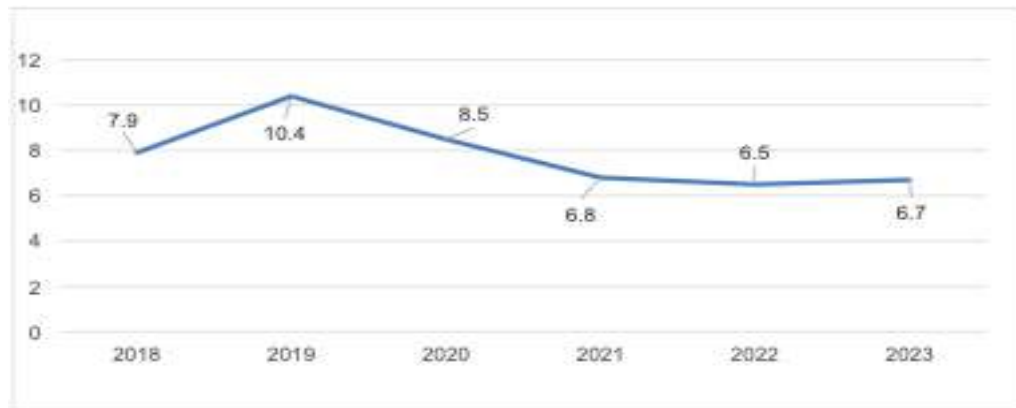
Dalam laporan evaluasi RPJPD Kabupaten Serang Tahun 2006-2026 atas evaluasi yang dikeluarkan oleh Bappeda Provinsi Banten, dijelaskan bahwa Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) serta Angka Kesakitan yang masih tinggi. Selain itu, Kabupaten Serang menghadapi kekurangan gizi mikro dan makro yang tercermin dan stunting masih tinggi 26,4 persen. Pencapaian pembangunan kesehatan telah menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat, namun demikian upaya peningkatan pelayanan kesehatan, penguatan pengelolaan tenaga medis dan tenaga kesehatan, Jaminan gizi pada 1000 hari pertama kehidupan untuk penurunan stunting dan Pengembangan pelayanan kesehatan primer sampai tingkat desa dan kelurahan masih perlu mendapat perhatian.

1. Angka Kematian Bayi

Angka kematian bayi menunjukkan banyaknya kematian bayi usia 0-11 bulan dari setiap 1.000 kelahiran hidup pada tahun tertentu atau dapat dikatakan juga sebagai probabilitas bayi meninggal sebelum mencapai usia satu tahun (dinyatakan dengan per seribu kelahiran hidup). Kematian bayi dapat disebabkan oleh kurangnya asupan gizi bayi selama dalam kandungan yang menyebabkan Berat Badan Lahir Rendah, kelainan

konginetal pada bayi, dan komplikasi kehamilan. Kondisi AKB di Kabupaten Serang dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4. 3
Angka Kematian Bayi (AKB) per 1000 Kelahiran Hidup Kabupaten Serang Tahun 2018-2023



Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Serang, 2023

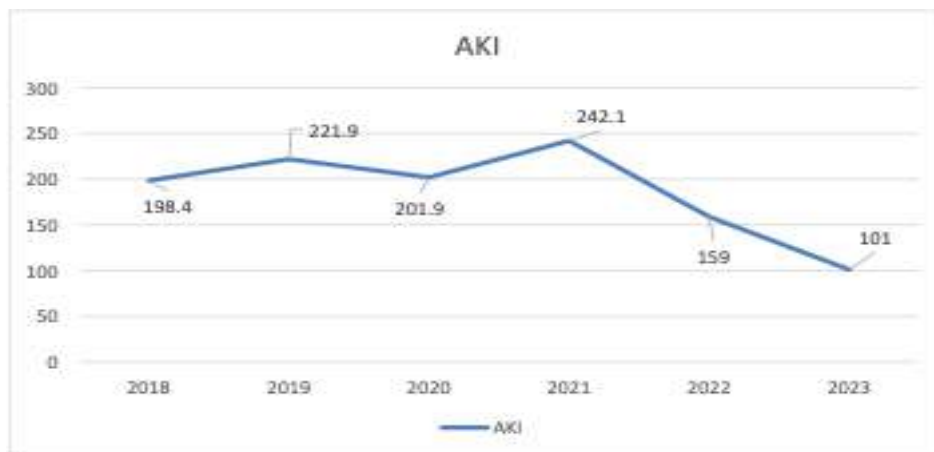
Berdasarkan Grafik 4.3 dapat dilihat bahwa perkembangan AKB di Kabupaten Serang selama kurun waktu tahun 2018-2022 menunjukkan AKB cenderung fluktuatif, pada tahun 2018 sebesar 7,9/1.000 KH, naik menjadi 10,4/1.000 KH pada tahun 2019 kemudian turun selama dua tahun berikutnya hingga sebesar 6,5/1.000 KH pada tahun 2022 dan naik menjadi 6,7 ./1.000 KH pada tahun 2023. Diperlukan upaya penanganan untuk menurunkan angka kematian bayi di Kabupaten Serang antara melalui peningkatan pendampingan kelas ibu hamil dan balita, serta optimalisasi peran Posyandu.

2. Angka Kematian Ibu

Sasaran prioritas pembangunan kesehatan salah satunya adalah ibu dan anak karena merupakan kelompok rentan yang perlu menjadi fokus pembangunan kesehatan. Salah satu indikatornya adalah Angka

Kematian Ibu (AKI) yang mencerminkan banyaknya ibu yang meninggal dari suatu penyebab kematian terkait dengan gangguan kehamilan atau penanganannya (tidak termasuk kecelakaan atau kasus insidental) selama kehamilan, melahirkan dan dalam masa nifas (42 hari setelah melahirkan). Perkembangan kondisi AKI Kabupaten Serang kurun waktu tahun 2018-2023 sebagaimana terlihat dalam grafik berikut :

Grafik 4. 4
Angka Kematian Ibu (AKI) per 1000 Kelahiran Hidup Kabupaten Serang Tahun 2018-2023



Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Serang 2023

Berdasarkan grafik 4.4, Angka Kematian Ibu (AKI) di Kabupaten Serang selama tahun 2018-2023 menunjukkan perkembangan yang fluktuatif yaitu pada tahun 2018 sebesar 198,4/100.000 KH naik menjadi 221,9/100.000 KH di tahun 2019 dan turun 201,9/100.000 KH pada tahun 2020, kemudian naik menjadi 242,1/100.000 KH pada tahun 2021, dan turun cukup drastis pada tahun 2022 menjadi 159/100.000 KH hingga tahun 2023 AKI turun menjadi 101/100.000 KH. AKI Kabupaten Serang. Beberapa penyebab masih ditemukannya kasus kematian ibu melahirkan

dan nifas antara lain pendarahan, hipertensi dalam kehamilan dan infeksi. Selain itu penyebab kematian ibu juga tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam mengakses ke pelayanan kesehatan ibu yang dilatarbelakangi oleh terlambat mengenali tanda bahaya dan mengambil keputusan.

3. Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)

Penyakit yang muncul dan menyerang masyarakat luas dipengaruhi oleh tingkat pelaksanaan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS). Perilaku Hidup Bersih dan Sehat pada dasarnya merupakan upaya untuk menularkan pengalaman mengenai perilaku hidup sehat melalui individu, kelompok ataupun masyarakat luas dengan jalur-jalur komunikasi sebagai media berbagi informasi.

Adapun berbagai informasi yang dapat dibagikan seperti materi edukasi guna menambah pengetahuan serta meningkatkan sikap dan perilaku terkait cara hidup yang bersih dan sehat. Tujuan PHBS adalah meningkatkan kualitas kesehatan melalui proses penyadartahuan yang menjadi awal dari kontribusi individu-individu dalam menjalani perilaku kehidupan sehari-hari yang bersih dan sehat. Manfaat PHBS yang paling utama adalah terciptanya masyarakat yang sadar kesehatan dan memiliki bekal pengetahuan dan kesadaran untuk menjalani perilaku hidup yang menjaga kebersihan dan memenuhi standar kesehatan.

PHBS dilakukan melalui 5 (lima) tatanan yaitu di Rumah Tangga, di Sekolah, di Tempat Kerja, di Sarana Kesehatan dan di Tempat Umum.

Pemerintah Daerah Kabupaten Serang melalui program-program yang di dalamnya berkaitan langsung dalam pelaksanaan 5 (lima) tatanan PHBS.

4. Fasilitas dan Layanan Kesehatan

Pada tahun 2021, fasilitas kesehatan yang tersedia di Kabupaten Serang antarlain 90 unit rumah sakit umum, 87 unit puskesmas rawat inap, 159 unit puskesmas non rawat inap, 1.314 unit klinik pratama, dan 15.614 unit posyandu. Tenaga kesehatan yang tersedia di Kabupaten Serang sebanyak 5.022 dokter, 1.135 dokter gigi, 16.441 perawat, 8.382 bidang, dan 1.606 tenaga kefarmasian.

Tabel 4. 9
Jumlah Fasilitas Kesehatan milik Pemerintah tahun 2020

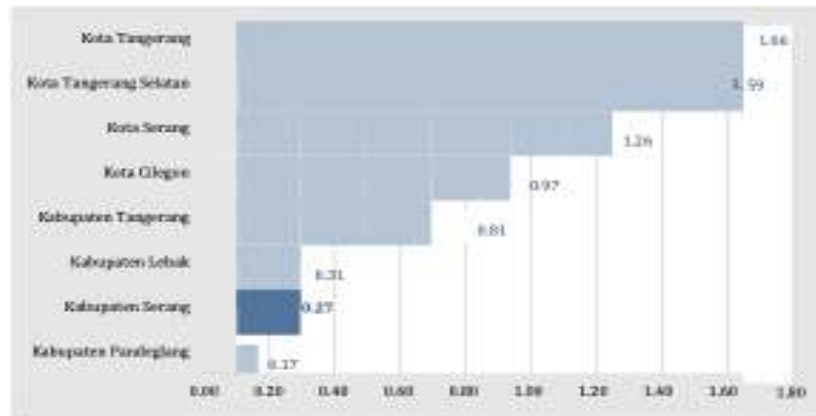
Jenis Fasilitas Kesehatan	2020
Rumah Sakit	1
Puskesmas Rawat Inap	15
Puskesmas non Rawat Inap	16
Puskesmas Pembantu	42

Sumber: Kabupaten Serang Dalam Angka, BPS Kabupaten Serang

Berdasarkan Tabel 4.9 jumlah fasilitas kesehatan milik pemerintah di Kabupaten Serang terbatas, baru tersedia 1 (satu) Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit Dr. Dradjat Prawiranegara yang menjadi rumah sakit rujukan di Provinsi Banten, dan 31 Puskesmas yang tersebar di 29 Kecamatan. Kabupaten Serang juga terdapat 3 RS Swasta yaitu RS Hermina Ciruas, RS. Kurnia Serang dan RS. Permata Serdang.

Untuk menganalisis lebih dalam mengenai kecukupan fasilitas kesehatan di suatu daerah dapat digunakan rasio fasilitas kesehatan terhadap jumlah penduduk. Berikut adalah data rasio jumlah rumah sakit

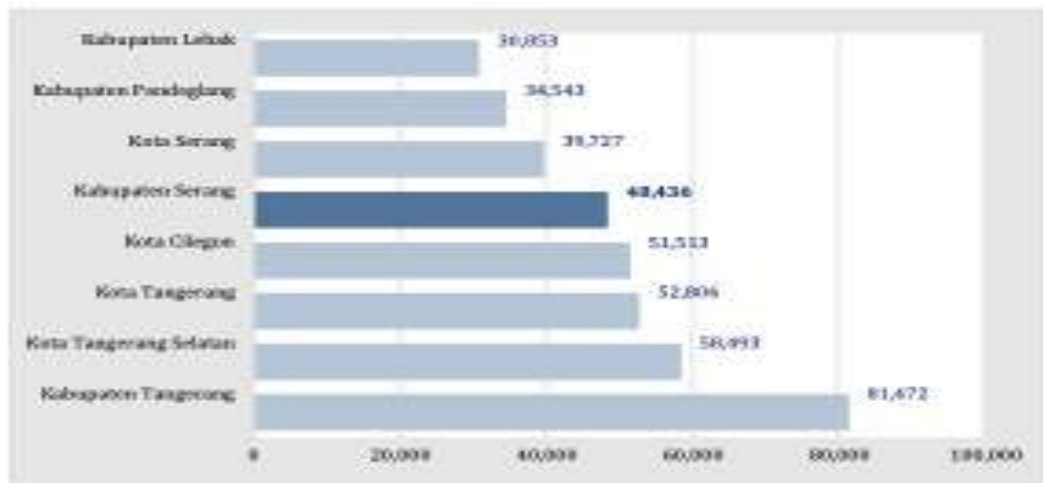
dan puskesmas terhadap jumlah penduduk di Kabupaten Serang serta wilayah lain di Provinsi Banten sebagai pembanding.



Gambar 4. 4
Rasio Rumah Sakit per 100.000 Penduduk di Provinsi Banten, 2019

Sumber: Informasi SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan 2020 (diolah)

Rasio rumah sakit per 100.000 penduduk Kabupaten Serang pada tahun 2019 termasuk rendah jika dibandingkan dengan wilayah lain di Provinsi Banten. Rasio rumah sakit per 100.000 penduduk Kabupaten Serang berada di urutan dua terbawah dengan nilai sebesar 0,31 per 100.000 penduduk yang berarti 1 rumah sakit melayani 323.953 penduduk. Dengan kondisi ideal 1 unit rumah sakit melayani 100.000 penduduk maka Pemerintah Kabupaten Serang perlu meningkatkan ketersediaan rumah sakit.



Gambar 4. 5
Rasio Puskesmas per Penduduk di Provinsi Banten, 2019

Sumber: Profil Kesehatan Provinsi Banten, Dinas Kesehatan Provinsi Banten (diolah)

Berdasarkan Gambar 4.5, rasio puskesmas terhadap jumlah penduduk Kabupaten Serang mencapai 48.436 yang mana merupakan peringkat empat di wilayah Provinsi Banten. Namun, nilai tersebut masih jauh dari nilai ideal. Nilai ideal rasio puskesmas terhadap jumlah penduduk adalah 1:30.000 atau 1 unit puskesmas melayani 30.000 penduduk. Oleh karena itu, untuk mencapai kondisi ideal Pemerintah Kabupaten Serang perlu menambah jumlah puskesmas. Dengan asumsi jumlah penduduk pada tahun 2019, kondisi ideal jumlah puskesmas di Kabupaten Serang adalah 50 unit puskesmas.

5. Tenaga Kesehatan

Dalam melaksanakan pembangunan kesehatan diperlukan sumber daya manusia kesehatan yang mencukupi dalam jumlah, jenis dan kualitasnya serta terdistribusi secara adil dan merata. Menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 2014, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang

mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. tenaga kesehatan meliputi: tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga sanitarian, tenaga ahli teknik laboratorium medik, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga keteknisian medis.

Tabel 4. 10
Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit Umum Kabupaten Serang, 2016-2019

Tenaga Kesehatan	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Dokter Umum	110	142	144	135	127
Dokter Spesialis	112	113	122	129	94
Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis	59	41	42	33	38
Bidan	644	669	754	593	733
Perawat	903	949	1.039	930	883
Tenaga Kefarmasian	93	125	130	113	120
Tenaga Sanitasi	23	38	33	29	42
Tenaga Gizi	26	34	33	24	54
Jumlah	1.970	2.111	2.297	1.986	2.091

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten Serang

Tabel 4.10 menunjukkan jumlah tenaga kesehatan di Kabupaten Serang yang meliputi dokter umum, dokter ahli, dokter gigi dan dokter gigi spesialis, bidan, perawat, tenaga kefarmasian, tenaga sanitasi dan tenaga gizi. Berdasarkan data dari tabel tersebut, maka perkembangan jumlah tenaga kesehatan secara keseluruhan mengalami peningkatan signifikan. Pada tahun 2016 jumlah total tenaga kesehatan di Kabupaten Serang adalah 1.970 orang, dan terus bertambah sampai tahun 2018 sebanyak

2.297. Sedangkan pada tahun 2019 terjadi penurunan menjadi 1.986 dan bertambah kembali pada tahun 2020 menjadi 2.091 orang.

Tabel 4. 11
Jumlah Dokter dan Paramedik di Seluruh Puskesmas Menurut Kecamatan di Kabupaten Serang, 2020

Kecamatan	Dokter Umum	Dokter Ahli	Dokter Gigi	Perawat
Cinangka	2	-	1	9
Padarincang	2	-	1	10
Ciomas	3	-	1	12
Pabuaran	2	-	1	8
Gunungsari	2	-	-	6
Baros	3	-	1	10
Petir	3	-	1	15
Tanjung Teja	2	-	1	8
Cikeusal	2	-	1	15
Pamarayan	3	-	1	16
Bandung	2	-	-	8
Jawilan	2	-	-	13
Kopo	5	-	1	18
Cikande	3	-	1	17
Kibin	2	-	1	7
Kragilan	5	-	2	16
Waringinkurung	3	-	1	9
Mancak	3	-	1	7
Anyar	5	-	1	16
Bojonegara	3	-	2	11
Pulo Ampel	2	-	1	8
Kramatwatu	4	-	1	13
Ciruas	3	-	1	15
Postang	4	-	-	17
Lebak Wangi	2	-	1	7
Carenang	3	-	1	15
Binuang	2	-	-	9
Tirtayasa	2	-	1	16
Tanara	3	-	1	19
Jumlah	82	-	26	350

Sumber: Kabupaten Serang Dalam Angka, BPS Kabupaten Serang, 2021

Berdasarkan kecamatan, persebaran tenaga kesehatan di Kabupaten Serang pada tahun 2018 sudah cukup merata (lihat Tabel 4.11). Dokter umum tersedia di seluruh puskesmas umum. Beberapa kecamatan

terdapat lebih dari satu dokter umum sesuai dengan volume dan jumlah puskesmas. Selanjutnya, dokter gigi telah tersedia di seluruh kecamatan kecuali Kecamatan Cinangka, Gunungsari, Bandung, Mancak, Lebak Wangi, dan Binuang.

4.7 Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat

Pertumbuhan ekonomi adalah salah satu indikator ekonomi makro yang dapat menunjukkan kondisi perekonomian di suatu wilayah, ketika terjadi pertumbuhan ekonomi maka kondisi perekonomian di wilayah tersebut juga meningkat yang ditunjukkan dengan peningkatan pendapatan. Perhitungan laju pertumbuhan ekonomi diperoleh dari persentase pertumbuhan (Produk Domestik Regional Bruto) PDRB di suatu wilayah. Menurut Badan Pusat Statistik definisi PDRB adalah jumlah nilai tambah yang timbul dari produksi seluruh sektor perekonomian di suatu wilayah pada periode tertentu. PDRB juga dapat didefinisikan sebagai nilai barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh seluruh sektor perekonomian atau unit ekonomi di suatu wilayah pada periode tertentu.

Perhitungan PDRB dibedakan menjadi PDRB atas dasar harga berlaku dan PDRB atas dasar harga konstan. PDRB atas dasar harga berlaku dihitung menggunakan harga tahun berjalan yang digunakan untuk mengetahui kemampuan sumber daya ekonomi, pergeseran, dan struktur ekonomi suatu daerah. Sedangkan PDRB atas dasar harga konstan dihitung menggunakan harga yang berlaku pada satu tahun tertentu sebagai tahun dasar yakni tahun 2010, perhitungan ini digunakan

untuk mengetahui pertumbuhan ekonomi secara riil yang tidak dipengaruhi oleh kenaikan harga atau inflasi. Dengan demikian laju pertumbuhan ekonomi yang dihitung dengan data PDRB atas dasar harga konstan ini dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk menentukan arah kebijakan pembangunan yang akan datang.

Tabel 4. 12
Nilai PDRB ADHK Kabupaten Serang (Miliar Rupiah), 2016-2022

PDRB	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PDRB Atas Dasar Harga Konstan	46.715,1 8	49.154,6 4	51.754,3 2	54.347, 5	52.866,4 3	54.844,6 5	57.607,1 1

Sumber : BPS Kabupaten Serang, 2023

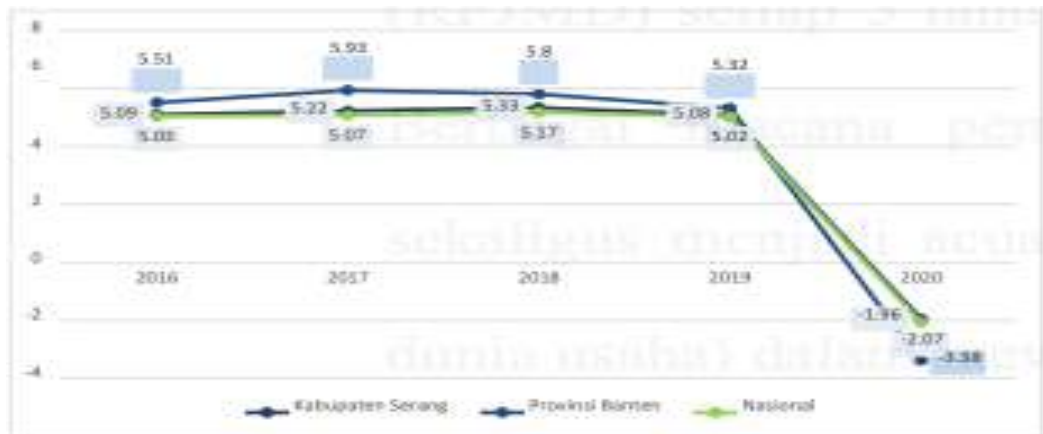
Berdasarkan data Kabupaten Serang periode 2016-2022, menunjukkan bahwa PDRB atas dasar harga konstan (ADHK) cenderung meningkat. Pada awal periode PDRB ADHK pada tahun 2016 mencapai 46.715,18 miliar rupiah hingga tahun 2019 mengalami peningkatan mencapai 54.347,5 miliar rupiah dan menunjukkan penurunan menjadi sebesar 52.866,43 miliar rupiah di tahun 2020 akibat dari dampak pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada perekonomian Nasional tetapi juga pada perekonomian di Kabupaten Serang, kendati demikian pada tahun 2022 berhasil pulih kembali dengan capaian 57.607,11 miliar rupiah.



Gambar 4. 6
Perkembangan Nilai PDRB ADHK dan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang Tahun 2010-2022

Sumber: BPS Kabupaten Serang, 2023 (diolah)

Jika dilihat dari rata-rata laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Serang periode 2010-2019 mencapai 5,36 % per tahun. Pada tahun 2010 pertumbuhan ekonomi mencapai 4,93% yang kemudian meningkat tajam pada tahun 2011 menjadi 6,01%. Pada tahun-tahun berikutnya grafik pertumbuhan ekonomi cenderung fluktuatif namun terjadi peningkatan pertumbuhan ekonomi tiga tahun berturut-turut yakni tahun 2016, 2017, dan 2018 masing-masing sebesar 5,09%, 5,22%, dan 5,29%. Namun demikian, dikarenakan penurunan PDRB ADHK pada tahun 2020, maka laju pertumbuhan pada tahun tersebut turun tajam menjadi (-2,73%) akan tetapi mampu pulih kembali di tahun 2021 mencapai 3,74% dan meningkat di tahun 2022 mencapai 5,04 %. Selama periode 2010-2022, pertumbuhan tertinggi terjadi di tahun 2011 yakni sebesar 6,1 %, dan pertumbuhan terendah di tahun 2020 yakni sebesar (-2,73%).



Gambar 4. 7
Perkembangan Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang, Provinsi Banten, dan Nasional (%), 2016-2020

Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka dan BPS, 2021

Berdasarkan gambar 4.7 terlihat bahwa periode 2016-2019 laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Serang selalu di bawah pertumbuhan ekonomi Provinsi Banten. Sedangkan jika dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi nasional, laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Serang selalu lebih tinggi di setiap tahunnya. Pada tahun 2020 pertumbuhan ekonomi Kabupaten Serang lebih tinggi dibanding pertumbuhan ekonomi Provinsi Banten, dengan selisih sebesar 1,42 persen.

Berdasarkan data BPS Provinsi Banten, pertumbuhan ekonomi di Provinsi Banten tahun 2020 mencapai -3,08 persen, begitu pula seluruh kabupaten dan kota di wilayah Provinsi Banten juga mengalami pertumbuhan yang negatif. Akan tetapi, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Pandeglang sebesar -0,54 persen merupakan pertumbuhan ekonomi tertinggi jika dibandingkan wilayah lainnya. Kemudiandisusul oleh

Kabupaten Lebak dan Kota Cilegon dengan pertumbuhan ekonomi sebesar -0,88 persen, sedangkan posisi terakhir diduduki oleh Kota Tangerang yang mencapai pertumbuhan ekonomi sebesar - 6,92 persen. Kabupaten Serang berada di posisi keenam dari delapan kabupaten/kota di Provinsi Banten, dan termasuk ke dalam tiga kabupaten/kota yang mencapai pertumbuhan ekonomi dibawah pertumbuhan ekonomi Provinsi Banten.



Gambar 4. 8
Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK dengan Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2020

Sumber: BPS Provinsi Banten, 2021 (diolah)

Jika dianalisis berdasarkan pertumbuhan PDRB menurut lapangan usaha periode 2016- 2020, dapat disimpulkan bahwa seluruh sektor yang ada selalu menunjukkan pertumbuhan yang positif di setiap tahunnya. Walaupun secara umum seluruh sektor yang ada mengalami perlambatan pertumbuhan terutama pada tahun 2020. Berdasarkan tabel 2.12, tiga sektor dengan rata-rata pertumbuhan tertinggi selama periode tersebut adalah jasa kesehatan dan kegiatan sosial dengan rata-rata pertumbuhan 7,42 persen per tahun, sektor pengadaan air yang mencapai 6,56 persen per tahun, dan sektor real estate sebesar 6,38 persen per tahun.

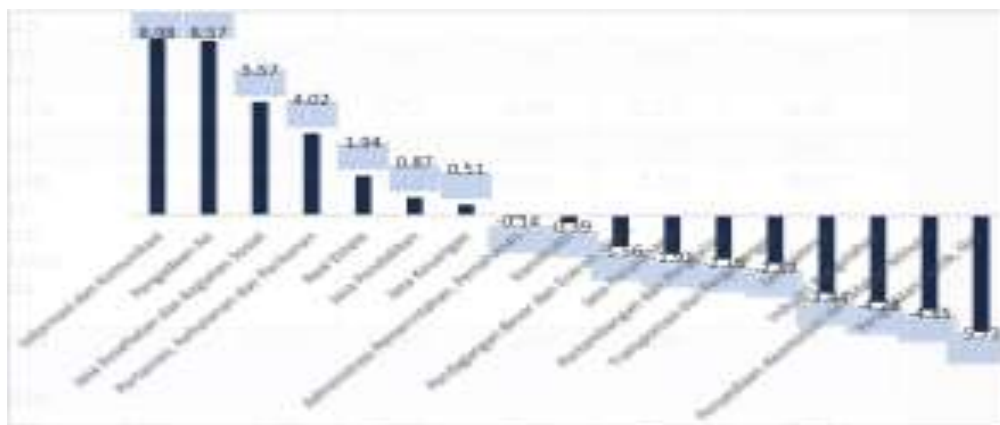
Walaupun demikian, baik sektor jasa kesehatan dan kegiatan sosial maupun sektor real estate tingkat pertumbuhannya menurun di tahun 2020. Berbeda halnya dengan sektor pengadaan air yang pertumbuhannya pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 4,67 persen dari tahun sebelumnya menjadi 3,72 persen, namun mengalami peningkatan dua tahun berturut-turut hingga pada tahun 2020 mencapai 8,57 persen. Sementara itu sektor dengan rata-rata pertumbuhan terendah adalah sektor industri pengolahan yaitu sebesar 2,56 persen per tahun. Data pertumbuhan sektoral tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Serang dalam pergerakan ekonominya lebih ditopang sektor tersier yang mana perkembangan sektor perekonomiannya mulai fokus pada sektor perdagangan dan jasa-jasa.

Tabel 4. 13
Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK Menurut Lapangan Usaha (%),
2016-2020

Lapangan Usaha	2016	2017	Tahun 2018	2019	2020	Rata-rata
Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	6,52	4,07	3,24	2,19	4,02	4,01
Pertambangan dan Penggalian	4,92	4,17	5,13	5,54	-2,16	3,52
Industri Pengolahan	4,15	4,61	4,54	3,78	-4,28	2,56
Pengadaan Listrik, Gas	9,51	10,00	3,48	1,21	-5,73	3,69
Pengadaan Air	6,66	8,39	3,72	5,48	8,57	6,56
Konstruksi	6,20	6,11	8,11	8,05	-0,39	5,62
Perdagangan Besar dan Eceran, dan Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	3,50	5,67	4,22	8,29	-1,56	4,02
Transportasi dan Pergudangan	8,71	8,70	8,59	5,90	-2,39	5,90
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	5,91	7,29	7,69	7,29	-4,65	4,71
Informasi dan Komunikasi	2,07	6,01	6,66	7,99	8,98	6,34
Jasa Keuangan	17,21	3,12	5,23	0,50	0,51	5,31
Real Estate	5,26	7,65	9,16	7,88	1,94	6,38
Jasa Perusahaan	3,62	5,21	4,63	7,10	-1,91	3,73
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan	4,75	4,52	5,45	8,95	-0,14	4,71

Jaminan Sosial Wajib						
Jasa Pendidikan	4,02	6,19	6,54	7,57	0,87	5,04
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	8,28	7,89	6,11	9,25	5,57	7,42
Jasa lainnya	4,18	7,03	6,79	7,72	-3,84	4,38
PDRB	5,09	5,24	5,33	5,08	-1,96	4,94

Meskipun demikian, jika dilihat pada tahun 2020, pertumbuhan tertinggi ditempati oleh sektor informasi dan komunikasi yaitu sebesar 8,98 persen, disusul sektor pengadaan air sebesar 8,57, dan jasa kesehatan dan kegiatan sosial sebesar 5,57 persen. Kondisi tersebut menunjukkan indikasi bahwa sektor tersier di Kabupaten Serang memiliki kinerja yang lebih baik. Sementara itu, sektor dengan pertumbuhan tiga terendah yakni sektor pengadaan listrik dan gas sebesar -5,73 persen, sektor penyediaan akomodasi dan makan minum sebesar -4,65 persen, serta industri pengolahan sebesar -4,28 persen.



Gambar 4. 9
Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Serang ADHK Menurut Lapangan Usaha, 2020

Sumber: BPS Kabupaten Serang, 2021

Struktur perekonomian suatu wilayah dipengaruhi oleh beragam kegiatan perekonomian yang dilaksanakan pemerintah daerah, swasta,

maupun masyarakat. Selain itu potensi sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia juga menjadi faktor yang mempengaruhi struktur perekonomian. Indikator yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur ekonomi suatu wilayah adalah distribusi persentase sektoral, yakni dilihat dari distribusi peranan masing-masing sektor dalam sumbangannya terhadap PDRB secara keseluruhan. Semakin besar persentase suatu sektor, maka semakin besar pula pengaruh sektor tersebut dalam perkembangan ekonomi suatu daerah. Tingkat kontribusi terhadap pembentukan PDRB dapat memperlihatkan kontribusi nilai tambah setiap sektor. Berdasarkan analisis data tersebut akan terlihat sektor-sektor yang menjadi pemicu pertumbuhan atau sektor andalan di suatu wilayah. Persentase kontribusi PDRB menunjukkan besarnya peran masing-masing sektor ekonomi dalam kemampuan menciptakan nilai tambah. Hal tersebut menggambarkan ketergantungan daerah terhadap kemampuan produksi dari masing-masing sektor ekonominya.

Tabel 4. 14
Distribusi PDRB ADHB Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Serang (%),
2016-2020

Lapangan Usaha	Tahun					Rata-rata
	2016	2017	2018	2019	2020	
Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	10,19	9,99	9,87	9,50	10,01	9,91
Pertambangan dan Penggalian	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
Industri Pengolahan	49,01	48,48	47,93	47,24	46,06	47,74
Pengadaan Listrik, Gas	0,31	0,39	0,38	0,35	0,33	0,35
Pengadaan Air	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Konstruksi	10,27	10,33	10,67	11,08	11,20	10,71
Perdagangan Besar dan Eceran, dan Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	8,62	8,82	8,72	9,10	9,14	8,88
Transportasi dan Pergudangan	3,61	3,71	3,81	3,85	3,89	3,77
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	2,34	2,36	2,36	2,38	2,29	2,35
Informasi dan Komunikasi	0,79	0,79	0,77	0,78	0,85	0,80
Jasa Keuangan	2,87	2,86	2,88	2,73	2,75	2,82
Real Estate	4,34	4,48	4,72	4,82	5,01	4,67
Jasa Perusahaan	0,23	0,23	0,23	0,24	0,24	0,23
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	2,21	2,21	2,19	2,27	2,40	2,26
Jasa Pendidikan	3,52	3,58	3,69	3,86	3,97	3,72
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	0,51	0,52	0,53	0,56	0,60	0,54
Jasa lainnya	1,05	1,09	1,10	1,10	1,10	1,09
PDRB	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Sumber: BPS Kabupaten Serang, 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel 2.14, dapat disimpulkan bahwa selama periode 2016-2020 sektor yang paling dominan dalam perekonomian Kabupaten Serang adalah sektor industri pengolahan. Walaupun kontribusinya cenderung semakin menurun dari tahun ke tahun, namun rata-rata kontribusi sektor industri pengolahan terhadap PDRB mencapai 48,91

persen per tahun. Kontribusi terbesar sektor ini terjadi pada tahun 2016 yaitu sebesar 49,01 persen. Akan tetapi terus mengalami penurunan setiap tahun. Disamping itu, sektor konstruksi juga memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian Kabupaten Serang yaitu dengan rata-rata kontribusi sebesar 10,71 persen per tahun. Kontribusi sektor tersebut sempat mengalami peningkatan setiap tahun hingga pada tahun 2020 mencapai 11,20 persen.

Tidak hanya itu saja sektor pertanian, kehutanan dan perikanan, serta sektor perdagangan besar dan eceran, dan reparasi mobil dan sepeda motor juga mencapai rata-rata kontribusi di atas lima persen, yakni masing-masing sebesar 9,91 persen dan 8,88 persen. Kontribusi kedua sektor tersebut di masa mendatang diperkirakan akan terus meningkat dan menjadi salah satu penopang perekonomian Kabupaten Serang dalam menghadapi krisis di masa pandemi covid-19. Sedangkan peranan lapangan usaha lainnya cenderung kecil yaitu dengan capaian kontribusi di bawah lima persen (5%) per tahun. Berdasarkan data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sektor industri pengolahan di Kabupaten Serang memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan jika dilihat dari tingginya kontribusi pada perekonomian dan tingkat pertumbuhan yang di atas rata-rata PDRB.

Selain dengan melihat persentase kontribusi dari masing-masing sektor dalam perekonomian, ada tidaknya dominasi transformasi/perubahan struktur ekonomi juga dapat dianalisis dengan

pengelompokan tujuh belas lapangan usaha menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Lapangan Usaha Primer

Lapangan usaha primer adalah lapangan usaha yang tidak mengolah bahan baku, melainkan hanya mendayagunakan sumber daya alam seperti tanah maupun segala yang terkandung di dalamnya. Lapangan usaha ini meliputi lapangan usaha pertanian, kehutanan dan perikanan dan lapangan usaha pertambangan dan penggalian.

2. Lapangan Usaha Sekunder

Lapangan usaha sekunder adalah lapangan usaha yang mengolah bahan baku baik dari lapangan usaha primer maupun lapangan usaha sekunder itu sendiri, menjadi barang lain yang memiliki nilai tambah. Lapangan usaha ini meliputi lapangan usaha industri pengolahan; lapangan usaha pengadaan listrik dan gas, lapangan usaha pengadaan air; serta lapangan usaha konstruksi.

3. Lapangan Usaha Tersier

Lapangan usaha tersier adalah lapangan usaha yang produksinya bukan dalam bentuk fisik, melainkan dalam bentuk jasa. Lapangan usaha ini meliputi lapangan usaha perdagangan besar dan eceran; reparasi mobil dan sepeda motor; lapangan usaha transportasi dan pergudangan, lapangan usaha penyediaan akomodasi dan makan minum; lapangan usaha informasi dan komunikasi; lapangan usaha jasa keuangan dan asuransi; lapangan usaha real estat; lapangan

usaha jasa perusahaan; lapangan usaha administrasi pemerintahan, pertahanan dan jaminan sosial wajib; lapangan usaha jasa pendidikan; lapangan usaha jasa kesehatan dan kegiatan sosial serta lapangan usaha jasa lainnya.

Tabel 4. 15
Struktur Perekonomian Kabupaten Serang Menurut Lapangan Usaha Primer, Sekunder, dan Tersier (%), 2016-2020

Sektor PDRB	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Primer	10,30	10,10	9,98	9,61	10,12
Sekunder	59,62	59,23	59,01	58,70	57,62
Tersier	30,09	30,65	31,00	31,69	32,24

Sumber: BPS Kabupaten Serang, 2021 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.15 tampak bahwa tidak terjadi pergeseran struktur perekonomian di Kabupaten Serang selama periode 2016-2020. Sektor yang mendominasi perekonomian adalah sektor sekunder yang mencapai kontribusi di atas 50 persen tiap tahun, walaupun trennya cenderung sedikit menurun. Kontribusi tertinggi sektor sekunder terjadi pada tahun 2016 yaitu sebesar 59,62 persen dan terus menurun hingga tahun 2020 menjadi 57,62 persen. Berbeda halnya dengan sektor tersier yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya mencapai 32,24 persen pada tahun 2020. Sedangkan kontribusi sektor primer terhadap perekonomian Kabupaten Serang cenderung menurun, pada tahun 2016-2019 mengalami penurunan setiap tahunnya dari semula 10,3 persen menjadi 9,61 persen. Akan tetapi, pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 10,12. Hal ini mungkin disebabkan oleh kondisi

pandemi, sebagian kontribusi sekunder berpindah ke sektor primer dan tersier yang pertumbuhannya tetap positif.

BAB V

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

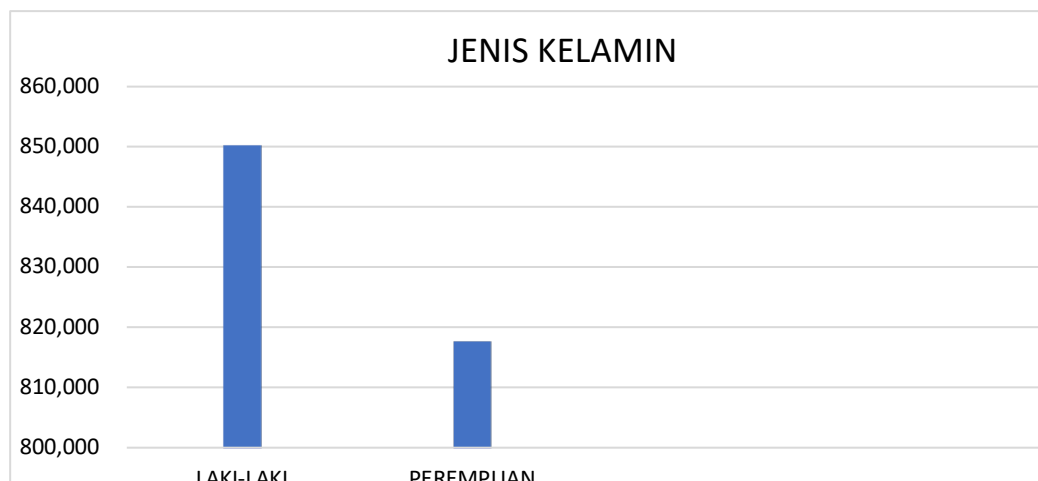
5.1 Karakteristik Responden

Survey indeks kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Serang dengan karakteristik responden yang terdiri dari 29 kecamatan dikelompokkan berdasarkan jenis usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan jumlah anggota keluarga. Adapun penjelasan sebagaimana tergambar seperti di bawah ini :

5.1.1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden terdiri laki-laki (50,97%) dan perempuan (49,03%). Hal ini relatif proporsional dan sesuai dengan komposisi jenis kelamin penduduk Kabupaten Serang.

Grafik 5. 1
Persentase Jenis Kelamin Responden

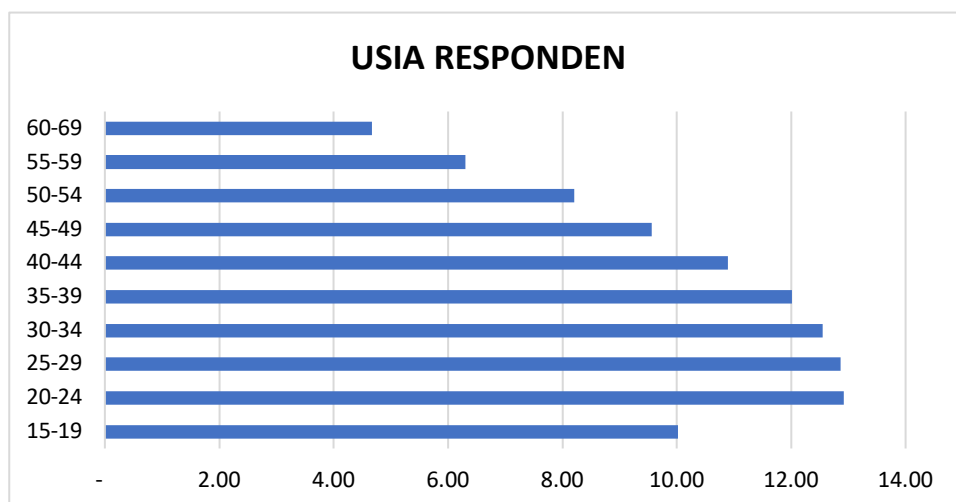


Sumber : Hasil Survey, Agustus 2023

5.1.2 Usia

Usia responden yaitu 15-19 tahun (10,02%), 20-24 tahun (12,92%), 25-29 tahun (12,86%), 30-34 tahun (12,55%), 35-39 tahun (12,01%), 40-44 tahun (10,89%), 45-49 tahun (9,56%), 50-54 tahun (8,21%), 55-59 tahun (6,30%) dan 60-69 tahun (4,67%).

Grafik 5. 2
Persentase Usia Responden



5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Serang

Pada bagian kedua ini diuraikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Serang yang dibagi dalam 3 bidang yaitu : pelayanan administrasi penduduk, pelayanan perizinan, dan pelayanan kesehatan puskesmas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini :

5.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian

berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolok ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pembuatan e-KTP. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan pembuatan e-KTP dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. 1
Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Administrasi Kependudukan

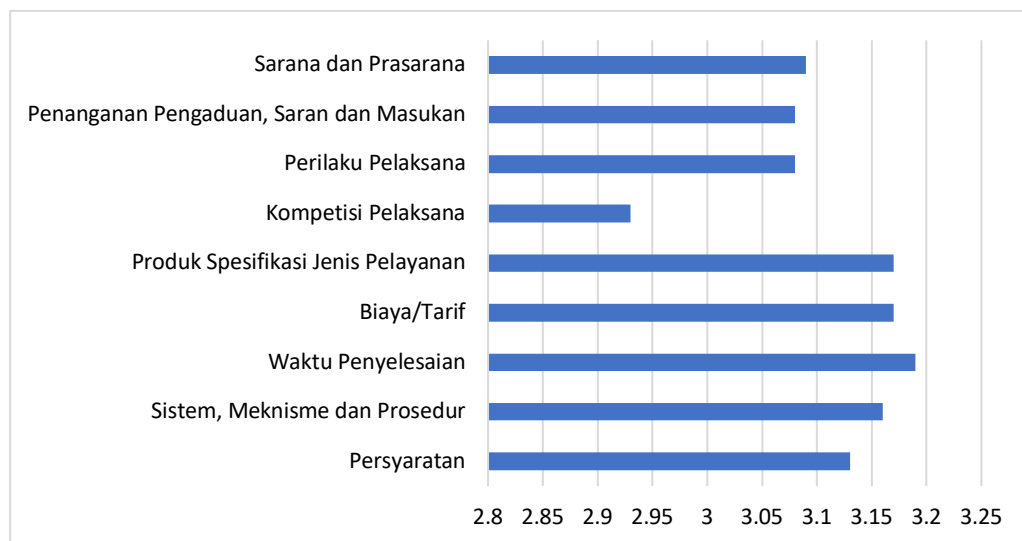
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Agustus 2023
1	Persyaratan	3.13
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.16
3	Waktu Penyelesaian	3.19
4	Biaya/Tarif	3.17
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17
6	Kompetensi Pelaksana	2.93
7	Perilaku Pelaksana	3.08
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08
9	Sarana dan Prasarana	3.09
	Skor Tertinggi	3.19
	Skor Terendah	2.93
	Rata-Rata IKM	3.06
	Nilai Konversi	76.99
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2023

Berdasarkan table di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada table diatas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur waktu pelayanan dari unsur waktu penyelesaian dengan skor IKM 3,19. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan

keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada unsur kompetisi pelaksana dengan skor 2,93. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan administrasi kependudukan memiliki bobot nilai rata-rata indeks sebesar 3,06 dengan nilai konversi 76,99 dan ada pada kategori “B”. dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Grafik 5. 3
Pelayanan Administrasi Kependudukan



Sumber : Hasil Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sampai periode bulan Agustus 2023 adalah sebagai berikut :

1. Belum disediakan tempat pengaduan, saran dan masukan masyarakat merasa bingung untuk menyampaikan keluhan yang dihadapi. Diharapkan dengan adanya pengaduan, saran dan masukan bisa menjadi pengembangan atas pelayanan administrasi kependudukan secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang ramah sehingga masyarakat merasa kurang nyaman.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan yang kurang memadai.
4. Kompetensi petugas sedikit kurang memahami tugas dan fungsi sehingga terkadang masyarakat sebagai pengguna layanan merasa bingung atas informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan.

5.2.2 Pelayanan Pemda Dalam Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan gambaran kondisi unsur pelayanan pemerintah daerah membantu menyediakan lapangan pekerjaan. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan pemerintah daerah membantu menyediakan lapangan pekerjaan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

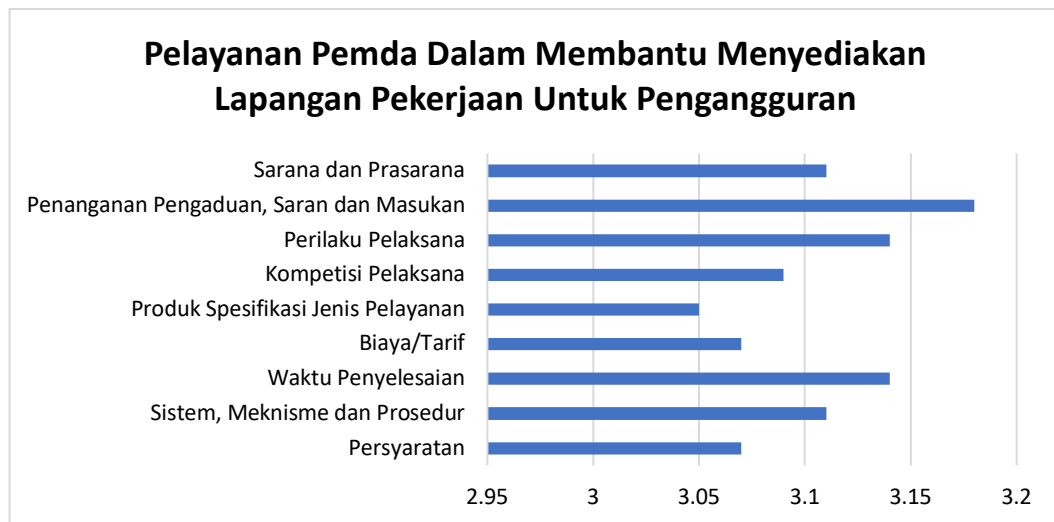
Tabel 5. 2
Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Pemda Dalam
Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Agustus 2023
1	Persyaratan	3.07
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.11
3	Waktu Penyelesaian	3.14
4	Biaya/Tarif	3.07
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.05
6	Kompetensi Pelaksana	3.09
7	Perilaku Pelaksana	3.14
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18
9	Sarana dan Prasarana	3.11
	Skor Tertinggi	3.18
	Skor Terendah	3.07
	Rata-Rata IKM	3.13
	Nilai Konversi	76.90
	Mutu Pelayanan	B

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada table di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan prasarana dengan skor IKM 3,18. Hal ini mengandung arti bahwa pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan ada pada unsur persyaratan dan biaya/tarif dengan skor IKM 3,07. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan upaya Pemerintah Daerah dalam membantu menyediakan lapangan pekerjaan memiliki

bobot nilai indeks sebesar 3,13 dengan nilai konversi 76,90 dan ada pada kategori “B”. Dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Grafik 5. 4
Pelayanan Pemda Dalam Membantu Menyediakan Lapangan Pekerjaan Untuk Pengangguran



Sumber : Hasil Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan tersebut di atas sampai periode bulan Agustus 2023 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan yang berubah-ubah, dikarenakan adanya 2 pintu yaitu persyaratan yang ada didalam sistem secara online dan pada saat menyerahkan dokumen fisik masih banyak kekurangan sedangkan para pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang ada didalam sistem online.
2. Pengeluaran atas produk dokumen perizinan masih terbilang lama terkadang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang

sudah ditetapkan, dengan banyaknya kendala yang dihadapi oleh perangkat daerah sehingga terjadi keterlambatan penerbitan produk dokumen perizinan.

3. Program penanggulangan pengangguran masih belum merata ke seluruh wilayah kabupaten serang karena sosialisasi kurang berjalan secara efektif.

5.2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Setelah melakukan identifikasi karakteristik responden yang melakukan penilaian, maka diperoleh sebuah hasil penilaian berdasarkan pertanyaan yang diajukan, yang kemudian dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan gambaran pelayanan terhadap kesehatan. Adapun skor rata-rata dan mutu pelayanan per indikator pelayanan terkait dengan pelayanan terhadap kualitas kesehatan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. 3
Skor Rata-Rata dan Mutu Pelayanan Per Indikator Pelayanan Kesehatan

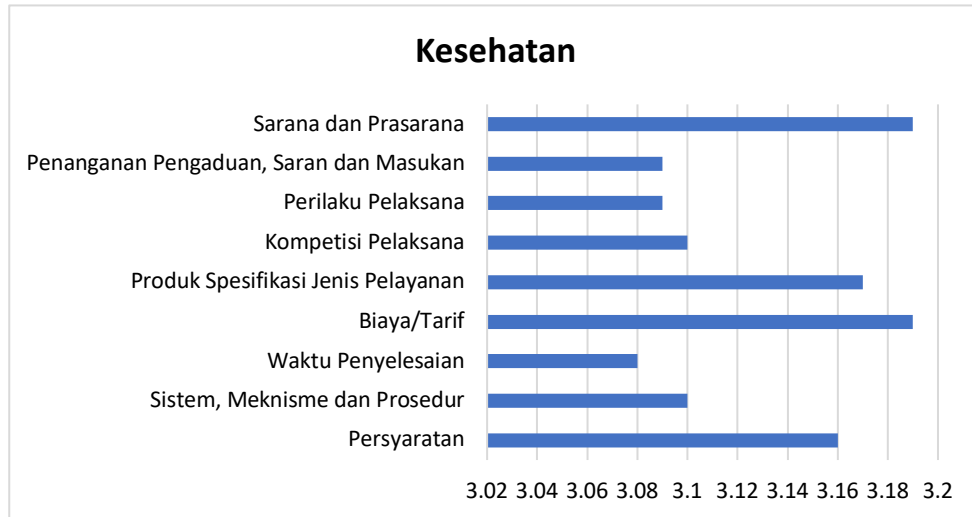
No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Agustus 2023
1	Persyaratan	3.16
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.10
3	Waktu Penyelesaian	3.08
4	Biaya/Tarif	3.19
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17
6	Kompetensi Pelaksana	3.10
7	Perilaku Pelaksana	3.09
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Agustus 2023
9	Sarana dan Prasarana	3.19
	Skor Tertinggi	3.19
	Skor Terendah	3.08
	Rata-Rata IKM	3.14
	Nilai Konversi	77.54
	Mutu Pelayanan	B

Sumber : Data Survey Diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa skor IKM tertinggi ada pada unsur sarana dan prasarana dengan skor IKM 3,19. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan dari unsur tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan skor IKM terendah ada pada unsur waktu penyelesaian dengan skor 3,08. Kemudian secara keseluruhan skor indeks kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan kualitas kesehatan memiliki bobot nilai indeks sebesar 3,14 dengan nilai konversi 77,54 dan ada pada kategori “B”. dengan perkataan lain, kinerja pelayanan pada unit pelayanan ini masuk kedalam kategori kinerja “Baik”.

Grafik 5. 5
Pelayanan Kualitas Kesehatan



Sumber : Hasil Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan hasil masukan yang disampaikan oleh responden, maka dapat diidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai periode bulan Agustus 2023 adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelaksana dalam pelayanan masih perlu diperhatikan.
Membuat standar operasional prosedur (SOP) pada bagian-bagian sehingga tidak menjadi menumpuk pada satu bagian saja.
2. Kecepatan waktu pelayanan agar diperhatikan.
3. Sikap dan etika para pelaksana kegiatan agar diperhatikan kembali, sehingga terdapat kenyamanan kepada masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan.
4. Disediakan wadah untuk para masyarakat melakukan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan, masukan serta saran yang ingin diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan

yang mereka terima. Sehingga pengaduan, saran dan masukan masyarakat tadi bisa menjadikan pengembangan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Serang dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 6. 1
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Daerah

NO	Parameter	NILAI MUTU		
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan	76.99	B	BAIK
2	Kepuasan terhadap pelayanan pemda dalam membantu menyediakan lapangan pekerjaan untuk pengangguran	76.90	B	BAIK
3	Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan	77.54	B	BAIK
	Jumlah	231.43		
	Rata-Rata	77.14	B	BAIK

Sumber : Data Survey Diolah, Tahun 2023

Dari tabel diatas nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kabupaten Serang dengan nilai rata-rata sebesar 77,14 dengan kategori “Baik”. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang dianggap sudah sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, biaya/tarif serta sarana dan prasarana.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil analisis dan pembahasan sebagai berikut :

- a. Mempertahankan dan meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik.
- b. Memperbaiki unsur pelayanan yang kurang baik pada setiap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten serang.
- c. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan kebijakan masing-masing perangkat daerah.
- d. Melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat minimal setiap setahun sekali.
- e. Melaksanakan kegiatan Pendidikan dan pelatihan sebagai tambahan pengetahuan untuk seluruh pelaksana/petugas layanan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim, 2006, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan, Malang : Bayumedia Publishing
- Berry, Leonard I., and Parasuraman A. 1997. Listening The Customer-The Concept of Service Quality Information System Spring. Oxford.
- Danandjaja, 2012. Metode Penelitian Sosial Disertai Aplikasi SPSS for Windows. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Depdagri RI. 2010. Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah.
- Dharma, Agus, 2008, Manajemen Prestasi Kerja, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Denhardt, J.V. and RB. Denhardt, 2003, The New Publik Service : Serving Not Steering. Expanded Edition, New York, M.E. Sharpe
- Gasperz, Vincent.2003. Total Quality Management, Jakarta: Gramedia.
- Gibson, Ivancevich., Donnely. 2004. Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur, Proses, alih bahasa Wahid, Jakarta: Erlangga.
- Handi, Irawan, 2002, Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PT. Elex Media Kompetindo
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mondy, Wayne R. Dan Noe, Robert M. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alih bahasa: Wijanarko. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moenir, 2003, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex. 1996. Manajemen Personalialia (MSDM), Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasul, Syahrudin, 2000, Pengukuran Kinerja : Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah, Jakarta : BPKP
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik, 2005, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Stándar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sampara, Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2005, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : ANDI OFFSET

-----, 2006, Manajemen Jasa, Yogyakarta : ANDY OFFSET

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2007, Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2, Yogyakarta : ANDY OFFSET

Zeithaml, Valerie A.; Parasuraman A., and Barry Leonard L., 1990, Delivering Quality of Service : Balancing Customer Perception and Expectation. New York : The Free Press

Dokumen Lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kepmenpan RB No. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Dokumen Lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kepmenpan RB No. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SERANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**