

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai pemberi pelayanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Tegal dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Tegal melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2022.

1.2 Landasan Hukum

Adapun landasan hukum kegiatan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tegal;
7. Peraturan Bupati Tegal Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan di Lingkungan Kecamatan Kramat Tahun 2022, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Kramat yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tegal menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tegal;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Manfaat

Dengan pelaksanaan survei IKM, dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI

2.1 Sasaran survei

Sasaran survei indeks kepuasan masyarakat ini adalah mencakup :

1. Kualitas pelayanan yaitu : pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Kunci dari pelayanan yang berkualitas adalah mampu memenuhi harapan konsumen. Bagi para konsumen, harapan merupakan standar atau acuan.
2. Kinerja Pelayanan adalah menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional konsumen pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, dapat diartikan juga sebuah evaluasi penerima layanan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

2.2 Lokasi Survei

Lokasi survei indeks kepuasan masyarakat Tahun 2022 yaitu Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). Pertimbangan yang melatarbelakangi dipilih dan ditetapkannya sebagian sebagai lokasi survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Perangkat Daerah/Unit Kerja tersebut bersinggungan langsung dengan masyarakat;
2. Untuk mendorong optimalisasi peran masing-masing dalam menjalankan salah satu fungsi pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan. Dengan demikian, diharapkan menjadi Perangkat Daerah/Unit Kerja yang lebih berdaya.

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

1. Persiapan
 - a. Penetapan pelaksana kegiatan dilaksanakan oleh Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal.
 - b. Penyiapan bahan berupa kuesioner, dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.
2. Pengumpulan Data
Pengumpulan data untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
3. Pengolahan dan Analisis Data
Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan

yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

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

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

4. Penyusunan Laporan

Laporan disusun oleh Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal dengan hasil

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

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

3. 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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Untuk pelaksanaan survei IKM, telah disepakati bersama bahwa unsur survei dalam kuesioner yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Ketepatan waktu petugas pelayanan
4. Biaya pelayanan yang terjangkau
5. Kesesuaian hasil pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
8. Penanganan pengaduan pelayanan
9. Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan

2.5 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sampel dari jumlah populasi penerima layanan selama 2 (dua) bulan terakhir.

2.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Kegiatan pengumpulan data ini dilaksanakan pada Bulan November sampai dengan Desember 2022.

2.7 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.8 Pengolahan Dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting untuk menyajikan informasi tentang perkembangan indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan. Dari olahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat, dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.9 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1.

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2.10 Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan melalui survei kepuasan masyarakat dengan target responden adalah masyarakat Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal sebagai pengguna layanan publik pada 1 (satu) lokus survei yang telah ditetapkan yakni Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). Dari hasil survei, diperoleh hasil analisis data survei sebagaimana disampaikan dalam bab ini.

3.1. Hasil Survei IKM Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal

A. Karakteristik Responden

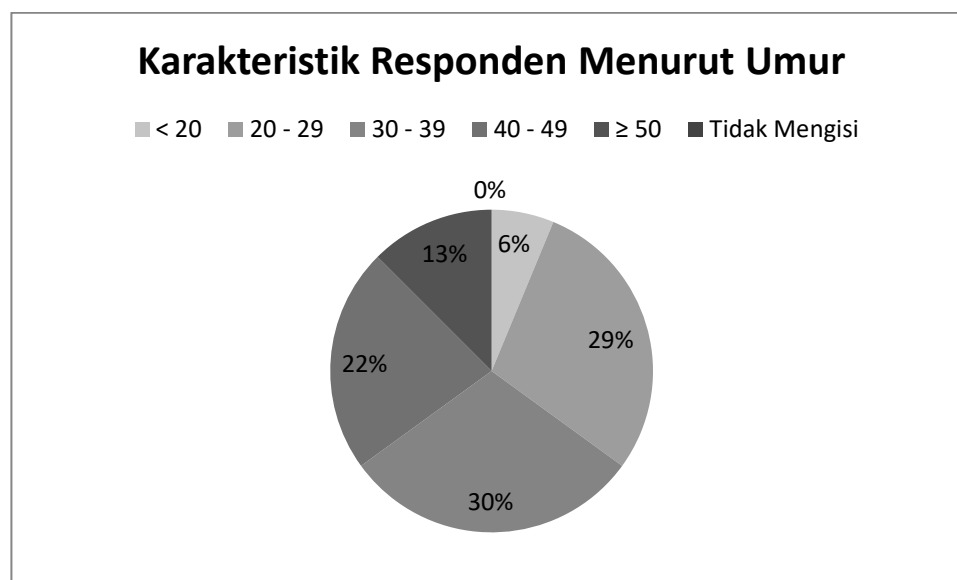
Karakteristik responden dalam penyusunan IKM Kecamatan Kramat Tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut :

1). Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 3.1

Karakteristik responden Kecamatan Kramat berdasarkan umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	< 20	5	6
2	20 - 29	23	18
3	30 - 39	24	30
4	40 - 49	18	12
5	≥ 50	10	12
6	Tidak Mengisi	0	0
JUMLAH		70	80

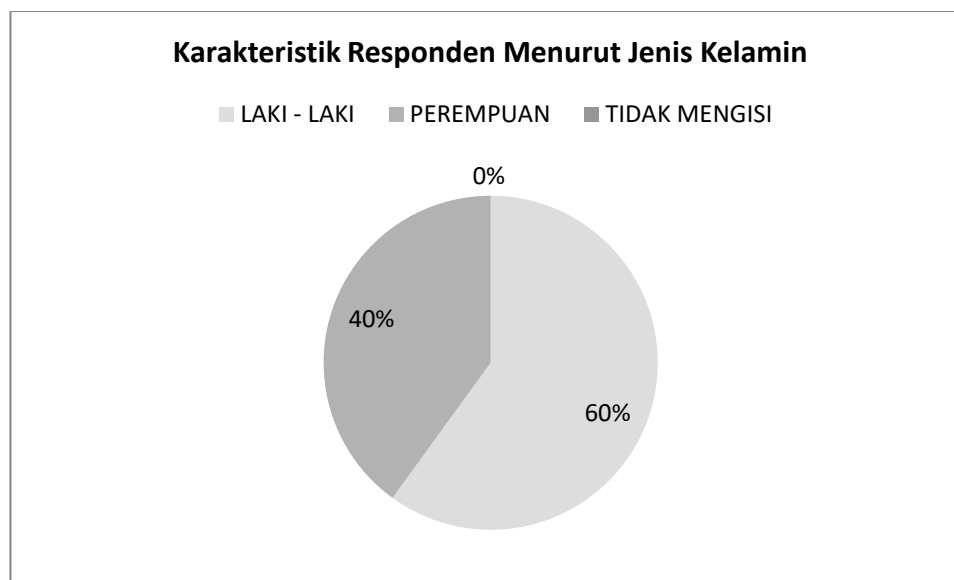


2) Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3.2

Karakteristik responden Kecamatan Kramat
berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1.	2.	3.	4.
1.	LAKI - LAKI	48	60
2.	PEREMPUAN	32	40
3.	TIDAK MENGISI	0	0
	JUMLAH	80	100

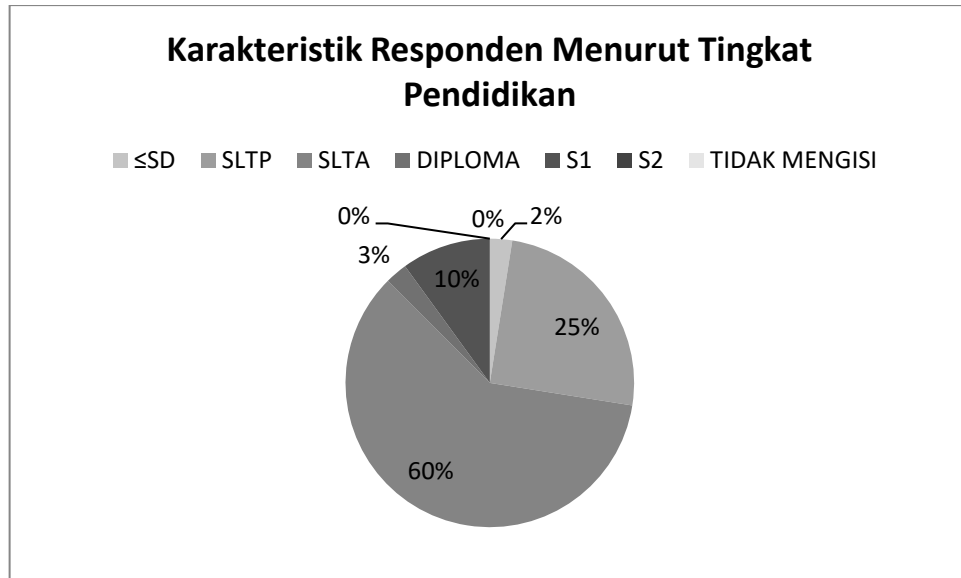


3) Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3.3

Karakteristik responden Kecamatan Kramat
berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	%
1	2	3	4
1.	≤SD	2	0
2.	SLTP	20	17,14
3.	SLTA	48	65,71
4.	DIPLOMA	2	0
5.	S1	8	17,14
6.	S2	0	0
7.	TIDAK MENGISI	0	0
	JUMLAH	80	100

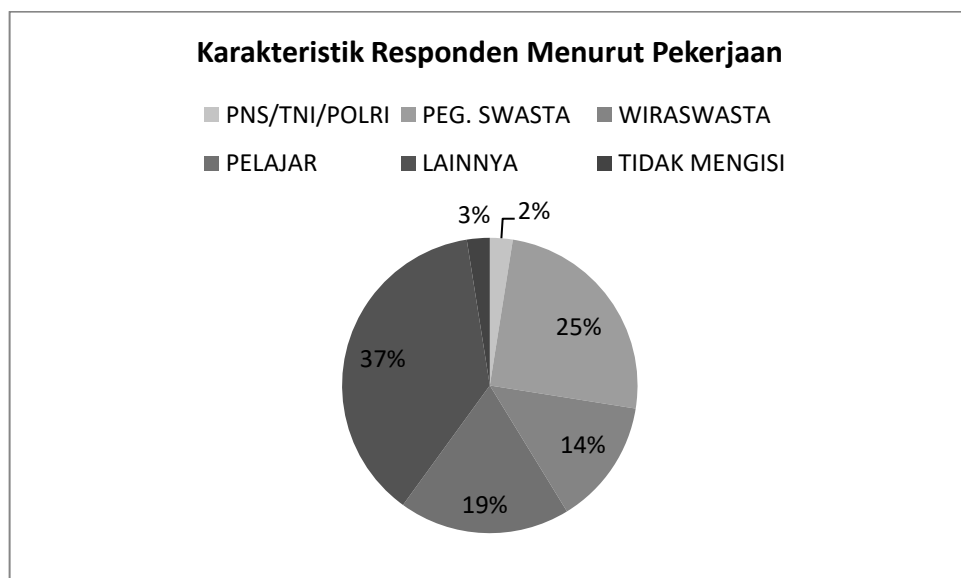


4) Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Kecamatan Kramat
berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden	%
1.	2.	3.	4.
1.	PNS/TNI/POLRI	2	5,71
2.	PEG. SWASTA	20	20
3.	WIRASWASTA	11	17,14
4.	PELAJAR	15	8,57
5.	LAINNYA	30	37,14
6.	TIDAK MENGISI	2	11,42
	JUMLAH	80	100



B. Indeks nilai perunsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM Kecamatan Kramat Tahun 2020 yang mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indeks per unsur pelayanan meliputi:

Tabel 3.5
Indeks nilai perunsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,18
U2	Prosedur pelayanan	3,16
U3	Ketepatan waktu petugas pelayanan	3,19
U4	Biaya pelayanan yang terjangkau	3,69
U5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,18
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,31
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas pelayanan	3,24
U8	Sarana dan prasarana	2,99
U9	Penanganan Pengaduan	3,46

C. Karakteristik Jawaban responden berdasarkan masing-masing unsur

Dari hasil survei IKM didapatkan karakteristik jawaban responden berdasarkan nilai masing-masing unsur yaitu:

Tabel 3.6
Karakteristik jawaban responden berdasarkan masing-masing unsur

NILAI UNSUR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	0	0	0	0	1	1	0	0	2
2	0	4	5	1	2	1	1	12	5
3	56	59	57	53	60	52	60	56	42
4	24	17	18	26	17	26	19	12	31
TM	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	80	80	80	80	80	80	80	80	80

Dari tabel karakteristik jawaban responden di atas, didapatkan pendapat responden yang menyatakan bahwa :

1). Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	1	Tidak sesuai	0	0
	2	Kurang sesuai	0	0
	3	Sesuai	56	70
	4	Sangat sesuai	24	30
	-	Tidak menjawab	0	0

Kesesuaian persyaratan pelayanan menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari data Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3.18 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, tidak ada yang menjawab tidak sesuai dan kurang sesuai, dan sesuai 56 orang serta sangat sesuai sebanyak 24 orang.

2). Unsur Prosedur pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Prosedur Pelayanan	1	Tidak mudah	0	0
	2	Kurang mudah	4	5
	3	Mudah	59	73,75
	4	Sangat mudah	17	21,25
	-	Tidak menjawab	0	0

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3.16 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, tidak ada yang menjawab tidak mudah, namun ada kurang mudah sebanyak 4 orang, mudah sebanyak 59 orang serta sangat mudah sebanyak 17 orang.

3). Unsur Kecepatan Waktu Petugas Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kecepatan waktu petugas pelayanan	1	Tidak cepat	0	0
	2	Kurang cepat	5	6,25
	3	Cepat	57	71,25
	4	Sangat cepat	18	22,5
	-	Tidak menjawab	0	0

Ketepatan waktu petugas pelayanan menggambarkan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3.19 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, masih ada yang menjawab kurang cepat sebanyak 5 orang dan cepat sebanyak 57 orang, serta sangat cepat sebanyak 18 orang.

4). Unsur biaya pelayanan yang terjangkau

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Biaya pelayanan yang terjangkau	1	Sangat mahal	0	0
	2	Cukup mahal	1	1,25
	3	Murah	53	66,25
	4	Gratis	26	32,5
	-	Tidak menjawab	0	0

Biaya pelayanan yang murah menggambarkan masyarakat dapat menjangkau/masyarakat tidak terbebani dengan biaya pelayanan yang telah ditetapkan. Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3,69 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, tidak ada yang menjawab sangat mahal, namun ada cukup mahal 1 orang, murah 53 orang serta gratis sebanyak 26 orang.

5). Unsur kesesuaian hasil pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kesesuaian hasil pelayanan	1	Tidak sesuai	1	1,25
	2	Kurang sesuai	2	2,5
	3	Sesuai	60	75
	4	Sangat sesuai	17	21,25
	-	Tidak menjawab	0	0

Kesesuaian hasil pelayanan menggambarkan kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3,18 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, masih ada yang menjawab tidak sesuai sebanyak 1 orang dan kurang sesuai sebanyak 2 orang, sesuai 60 orang serta sangat sesuai sebanyak 17 orang.

6). Unsur kemampuan petugas pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kemampuan petugas pelayanan	1	Tidak kompeten	1	1,25
	2	Kurang kompeten	1	1,25
	3	Kompeten	52	65
	4	Sangat kompeten	26	32,5
	-	Tidak menjawab	0	0

Kemampuan petugas pelayanan menggambarkan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3,31 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, masih ada yang menjawab tidak kompeten sejumlah 1 orang dan kurang kompeten sejumlah 1 orang, kompeten sebanyak 52 orang serta sangat kompeten sebanyak 26 orang.

7). Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	1	Tidak sopan dan ramah	0	0
	2	Kurang sopan dan ramah	1	1,25
	3	Sopan dan ramah	60	75
	4	Sangat sopan dan ramah	19	23,75
	-	Tidak menjawab	0	0

Kesopanan dan keramahan menggambarkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3.26 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, tidak ada yang menjawab tidak sopan, namun ada kurang sopan sebanyak 1 orang, serta sopan dan ramah sebanyak 60 orang dan sangat sopan sebanyak 19 orang.

8). Unsur Kualitas sarana dan prasarana

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan	1	Buruk	0	0
	2	Cukup	12	15
	3	Baik	56	70
	4	Sangat Baik	12	15
	-	Tidak menjawab	0	0

Penanganan pengaduan pelayanan menggambarkan tata cara dan respon petugas dalam penanganan pengaduan pelayanan serta tindak lanjut yang dilakukan untuk mengatasi aduan. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 2,99 dengan kategori kurang baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, tidak ada yang menjawab buruk, namun ada cukup sebanyak 12 orang, baik sebanyak 56 orang serta sangat baik sebanyak 12 orang.

9). Unsur Penanganan Pengaduan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kriteria	Jumlah Responden	%
Penanganan pengaduan pelayanan	1	Tidak ada	2	2,5
	2	Ada tapi tidak berfungsi	5	6,25
	3	Berfungsi kurang maksimal	42	52,5
	4	Dikelola dengan baik	31	38,75
	-	Tidak menjawab	0	0

Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan menggambarkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang lengkap dan dapat dinikmati oleh penerima layanan. Dari Tabel terlihat bahwa nilai rata-rata IKM unsur ini adalah 3.46 dengan kategori baik. Dilihat dari karakteristik jawaban responden, masih ada yang menjawab tidak ada sebanyak 2 orang dan ada tapi tidak berfungsi sebanyak 5 orang, Berfungsi kurang maksimal sebanyak 42 orang dan dikelola dengan baik sebanyak 31 orang.

D. Hasil Penilaian

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM, Kecamatan Kramat memperoleh nilai IKM sejumlah 81,63 dan sesuai dengan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai tersebut dikategorikan BAIK dengan peningkatan mutu pelayanan pada unsur fasilitas pendukung pelayanan, kenyamanan dan keamanan pelayanan, dan kemudahan prosedur pelayanan.

E. Saran dan Rekomendasi

Dari hasil survei IKM yang telah dilakukan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh Kecamatan Kramat adalah sebagai berikut :

1. Nilai unsur kesesuaian persyaratan pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3,18 yang dikategorikan baik karena persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Namun, nilai tersebut termasuk dalam batas minimal kategori baik sehingga perlu dilakukan evaluasi kesesuaian persyaratan dan sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat.
2. Nilai unsur prosedur pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3.16 yang dikategorikan baik. Pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa cukup mudah dan sederhana, namun prosedur tersebut perlu lebih dipublikasikan dan perlu ditempatkan petugas yang dapat memberikan informasi bagi masyarakat.
3. Nilai unsur ketepatan waktu petugas pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3,19 yang dikategorikan baik. Untuk itu, perlu ditingkatkan pembinaan pegawai secara terus-menerus mengenai waktu pelayanan, kedisiplinan pegawai yang terkait dengan penetapan jam kerja pegawai yang sudah ditetapkan dan PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS.
4. Nilai unsur biaya pelayanan yang terjangkau di Kecamatan Kramat adalah 3,69 yang dikategorikan baik. Kepastian biaya pelayanan berkaitan erat dengan adanya sebuah standar pelayanan. Dilihat dari nilai yang diperoleh, nilai tersebut termasuk dalam batas minimal kategori baik sehingga Kecamatan Kramat diharapkan dapat mensosialisasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat. Selain itu, perlu memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan pada Rumah PATEN agar dapat memberikan hasil/produk layanan langsung kepada masyarakat sehingga lebih terjangkau dari sisi biaya dan jarak tempuh untuk mendapatkan pelayanan.
5. Nilai unsur kesesuaian hasil pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3.18 yang dikategorikan baik. Hasil pelayanan merupakan produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk/hasil pelayanan Kecamatan Kramat tentu telah sesuai dengan ketentuan. Namun, hanya 17,5% dari responden yang masih memberikan penilaian “sangat sesuai”. Hal ini diindikasikan dengan penilaian masyarakat akan waktu pelayanan yang cukup lama untuk mendapatkan KTP. Untuk itu, Kecamatan Kramat harus berupaya membenahi permasalahan tersebut.
6. Nilai unsur kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3.31 yang dikategorikan baik. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berhubungan dengan ketrampilan dan profesionalisme seorang petugas. Dilihat dari nilai yang diperoleh, nilai tersebut termasuk dalam batas minimal kategori baik sehingga Kecamatan Kramat harus terus berupaya melakukan pembinaan dan mengikutsertakan petugas untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kompetensinya. Upaya tersebut diharapkan akan mampu dirasakan oleh masyarakat luas.
7. Nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3.24 yang dikategorikan baik. Kesopanan dan keramahan petugas sangat berkaitan erat

dengan penilaian subyektif masyarakat. Unsur penilaian lain seperti unsur kemampuan, ketepatan waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan akan tidak bermakna apabila petugas sudah dianggap tidak sopan/tidak ramah oleh masyarakat. Dilihat dari nilai yang diperoleh, nilai tersebut termasuk dalam batas minimal kategori baik sehingga Kecamatan Kramat harus terus berupaya melakukan pembinaan bagi petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan secara prima dengan mengimplementasikan nilai-nilai budaya kerja dan kode etik PNS.

8. Nilai unsur fasilitas pendukung pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 2,99 yang dikategorikan kurang baik. Kecamatan Kramat diharapkan dapat melengkapi fasilitas pendukung pelayanan yang diperlukan. Selain itu, perlu dilakukan penataan ruangan pelayanan yang lebih luas dan baik agar masyarakat lebih nyaman karena kunjungan masyarakat cukup banyak.
9. Nilai unsur penanganan pengaduan pelayanan di Kecamatan Kramat adalah 3,46 yang dikategorikan baik. Ketanggapan petugas pelayanan atas pengaduan masyarakat adalah respon dari petugas untuk menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Untuk itu, Kecamatan Kramat dapat menetapkan petugas yang menangani aduan masyarakat dan alur/prosedur penanganan pengaduan, serta menempatkan alur/prosedur tersebut pada tempat yang strategis.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada penyelenggara pelayanan di Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal pada Tahun 2022 secara keseluruhan mencapai 81,63. Berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka mutu pelayanan Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal Tahun 2022 masuk dalam kategori “B” atau kinerja pelayanan “BAIK” dengan Peningkatan Mutu Pelayanan pada unsur fasilitas pendukung pelayanan, kenyamanan dan keamanan pelayanan, kemudahan prosedur, penanganan pengaduan pelayanan, ketepatan waktu petugas pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan maklumat/janji pelayanan.
- B. Dari 9 unsur survei dalam kuesioner yang disampaikan kepada masyarakat/ pengunjung penyelenggara pelayanan, terdapat unsur yang mendapat nilai IKM tertinggi yaitu unsur biaya pelayanan gratis. Sedangkan unsur yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu unsur fasilitas pendukung pelayanan, kenyamanan dan keamanan pelayanan, kemudahan prosedur, dan ketepatan waktu petugas pelayanan.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat pada penyelenggara pelayanan, kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat adalah peningkatan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, untuk penyelenggara pelayanan yang telah dilakukan survei kepuasan masyarakat Tahun 2022 ini agar:

- A. Menentukan dan mengimplementasikan rencana tindak yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan pada masing-masing penyelenggara pelayanan sebagaimana saran dan rekomendasi yang telah disampaikan pada pembahasan BAB III.
- B. Melakukan pembenahan dengan menetapkan Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan, dan Standar Operasional Pelayanan (SOP), kemudian untuk dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan secara periodik mengevaluasi pelaksanaan SP dan SOP serta mempublikasikan maklumat pelayanan.
- C. Mengaplikasikan perkembangan teknologi ke dalam penyelenggaraan pelayanan, mensosialisasikan serta menginformasikan jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan.
- D. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memantau peningkatan kualitas pelayanan per unsur, mengetahui nilai IKM penyelenggara pelayanan, dan mengetahui harapan masyarakat atas pelayanan yang ada.
- E. Terdapat perbedaan nilai interval pada indeks kepuasan masyarakat dengan ketentuan sebelumnya, sehingga penyelenggara pelayanan harus berupaya lebih optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat memberikan penilaian yang maksimal.

Kramat, Desember 2022
Plt. CAMAT KRAMAT

EDY PRAYITNO, S.IP
Pembina
NIP. 196710041992031006

**PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2022**

Unit

Pelayanan : Kecamatan Kramat

Alamat : Jl. Garuda I, No. 1 Babakan, Kec.Kramat

No. Respon- den	NILAI UNSUR PELAYANAN									Ket.
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
5	4	3	3	4	3	3	4	2	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
8	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
14	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
15	3	2	2	3	1	3	3	3	4	
16	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
17	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
30	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
31	3	2	4	4	3	2	3	3	4	
32	3	2	4	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	3	4	4	4	3	2	4	
41	3	3	3	3	4	4	4	2	4	

42	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
43	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
47	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
48	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
51	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
52	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
56	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
57	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	4	1	3	3	4	
63	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
70	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
71	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
72	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
75	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
JML Nilai/ Unsur	254	253	255	295	254	265	259	239	277	
NRR/ Unsur	3,18	3,16	3,19	3,69	3,18	3,31	3,24	2,99	3,46	
										1
NRR Tertimbang /Unsur	0,35	0,35	0,35	0,41	0,35	0,37	0,36	0,33	0,38	3,27
										25
										0,1111
										81,63

Baik

Keterangan :

U1 - : Unsur-unsur pelayanan
 U9 : Nilai Rata-rata
 NRR : Indeks Kepuasan Masyarakat
 IKM : Jumlah NRR IKM
 *) : Jumlah NRR Tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.111

IKM UNIT PELAYANAN :	81,63
-----------------------------	--------------

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,18
U2	Prosedur Pelayanan	3,16
U3	Waktu Pelayanan	3,19
U4	Biaya/Tarif Produk layanan	3,69
U5	Kompetensi Pelaksana	3,18
U6	Perilaku Pelaksana	3,31
U7	Sarana dan Prasarana	3,24
U8	Penanganan Pengaduan	2,99
U9		3,46

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PELAYANAN
DI KECAMATAN KRAMAT
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
KECAMATAN KRAMAT
TAHUN 2022**