



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2023



Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik yang mana Upaya dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka OP Kecamatan Sukorejo bekerjasama selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun bekerjasama dengan CV Aksara Utama untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dengan hasil survey ini diharapkan Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang. Selain itu, untuk pembaca laporan ini dapat memberikan saran dan masukan terhadap perbaikan laporan maupun pelayanan di Kecamatan Sukorejo.

Akhirnya, kami menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan ini terutama pada Kecamatan Sukorejo dan berharap kerjasama in dapat berlanjut ditahun berikutnya.

Blitar, Juni 2023
CAMAT SUKOREJO



JITO BASKORO S.Sos.
Pembina Tk. I
NIP. 19690601 199003 1010



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023

KECAMATAN SUKOREJO KOTA BLITAR

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan teknik pengisian kuisioner melalui link SUKMA-e , baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan serta Sarana dan Prasarana. Responden dipilih secara acak di seluruh jenis pelayananyang dilakukan oleh Seksi Pelayanan Kecamatan Sukorejo pada Bulan Januari s/d Juni 2023 dan menghasilkan 206 responden yang valid untuk dinilai.

Nilai SKM Kecamatan Sukorejo setelah dikonversi yaitu 91,30 bila dimasukkan kedalam nilai interval yaitu 3,651 dengan mutu pelayanan A predikat sangat baik. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA
U1	Persyaratan	3,587
U2	Prosedur	3,631
U3	Waktu pelayanan	3,514
U4	Biaya/Tarif	3,976
U5	Produk Layanan	3,548
U6	Kompetisi pelaksana	3,655
U7	Perilaku Pelaksana	3,699
U8	Sarana dan prasarana	3,641
U9	Penanganan Pengaduan	3,947



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata dengan kesiapan psikologi birokratnya yang selalu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Pemerintah pusat tidak akan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kinerja yang baik dari pelayanan publik masyarakat di suatu daerah. Adanya otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dapat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. memperlancar pelayanan ke pada masyarakat di setiap daerah.

Untuk itu Pemerintah daerah propinsi Jawa Timur telah mempunyai slogan CETAR (Cepat, Efektif, Tanggap, transparan , Akuntabel, Responsif) dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Guna mendukung itu maka diterbitkanlah Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bagi Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Era otonomi daerah yang ditandai dengan hadirnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan arah dan kewenangan yang lebih kuat kepada daerah. Muara dari pelaksanaan

otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance) yang keberadaannya didukung oleh birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Adapun mal administrasi yang sering terjadi mulai dari penundaan terhadap pelayanan kebutuhan masyarakat, penyalahgunaan wewenang yang dilakukan pelaku pelayanan publik masyarakat dan berpikaknya instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu harus segera diatasi mulai dari tingkat bawah yaitu tataran pemerintah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yaitu kecamatan.

Di setiap pemerintah daerah, terdapat kecamatan yang memiliki pengaruh besar dalam pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kecamatan bertanggung jawab dalam lingkup suatu daerah dalam hal penanganan permasalahan masyarakat. Pada dasarnya, kantor kecamatan memiliki tugas pokok yakni menyelenggarakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dari kepala daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Fungsi kecamatan antara lain mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan perencanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan, mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasi penerapandan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintah Kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi rang lingkup tugasnya.

Terdapat 3 kecamatan di kota Blitar yaitu Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kepanjenkidul dan Kecamatan Sananwetan, yang menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Ketiga kantor kecamatan di Kota Blitar mempermudah pemerintah Kota Blitar dalam mengelola daerah-daerah di Kota Blitar serta mempermudah masyarakat dalam penyelesaian kewajiban tapa harus langsung berhubungan dengan pemerintah Kota Blitar.

Kecamatan Sukorejo salah satu kecamatan di Kota Blitar yang mengkoordinir 7 kelurahan yang terus berbenah dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini menjadi komitmen dari Camat Sukorejo dimana memposisikan pelayanan terhadap masyarakat menjadi point penting karena pelayanan merupakan sampul depan dari wajah kecamatan

dihadapan masyarakat secara umum. Wujud dari keberpihakan Camat Sukorejo terhadap pelayanan yaitu dengan memberikan porsi anggaran guna peningkatan kualitas pelayanan dari petugas di Kecamatan dan adanya kegiatan survey kepuasan masyarakat sehingga melalui kegiatan ini akan diketahui kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang ada di Kecamatan Sukorejo.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
9. Peraturan Walikota Blitar Nomor 83 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

- penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
 - c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
 - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan Kecamatan Sukorejo dalam melaksanakan 7 jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pengukuran ini maka akan diperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sukorejo.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

1.6 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2021, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu 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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata dengan kesiapan psikologi birokratnya yang selalu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Pemerintah pusat tidak akan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kinerja yang baik dari pelayanan publik masyarakat di daerah. Adanya otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dapat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. Semakin mengerucutnya sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat akan mempermudah pengembangan potensi suatu daerah tersebut. Selain itu sumbangan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat lebih cepat dirasakan oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5). jika kenyataan lebih dari yang diharapkan,

maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148).

2.1 Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di Journal of Marketing yang direvisi menjadi artikel "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Kualitas adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Sedangkan nilai Q memiliki arti :

- Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;
- Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;
- Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, satuan kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Agar tercipta suatu standar minimum pelaksanaan survei kepuasan publik.

2.3 INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG IDEAL

Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Apabila kita meminjam pendapat Levine (1990:188), maka produk dari pelayanan publik didalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator yakni *responsive*, *responsibility* dan *accountability*.

Responsive, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. *Responsibility*, yakni suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Accountability yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa bear proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Permenpan 14 Tahun 2017 terdapat 9 (Sembilan) indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik, 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, Sarana 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).
Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tetapi harus menggunakan *multi indikator* atau indikator ganda. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek proses pelayanan dan dari aspek output atau hasil pelayanan.

2.4 KONSEP PELAYANAN PUBLIK YANG EFISIEN, RESPONSIF DAN NON PARTISIPAN

Indikator pertama penting untuk dibahas karena dari sisi ekonomi sebuah produk dikatakan baik apabila produk tersebut berkualitas, terjangkau oleh daya beli masyarakat, dan dapat diperoleh secara cepat. Sedangkan dua indikator terakhir dipandang penting karena sejalan dengan konsep demokrasi yang sedang tumbuh dinegeri ini. Negara yang demokratis mensyaratkan agar segala keputusan yang dibuat oleh Lembaga pemerintah bersifat responsive terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep non partisipan juga sejalan dengan demokrasi karena demokrasi menghendaki adanya sikap egaliter dan kesamaan akses diantara warga negara, termasuk kesamaan untuk memperoleh pelayanan publik. Ketiga indikator akan dibahas sebagai berikut :

1) Pelayanan publik yang efisien

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Ini berarti, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka tingkat efisiensi semakin

baik. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output. Artinya, harga pelayanan publik harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Disamping itu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relative singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemat tenaga.

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan dan dari perspektif pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan harga murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

2) Pelayanan publik yang responsive

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Beberapa pakar manajemen, seperti Peters dan Waterman, Drucker dan Deming, menempatkan pentingnya mendengarkan pelanggan atau pengguna. Mereka memberikan nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan. Hewlet-Packard meminta para pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka (Osborne dan Gaebler, 1996 : 194).

Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan yaitu menerapkan strategi KYC (*know your customers*) dan menerapkan model *citizen's charter*. Dalam dunia perbankan sekarang dikembangkan konsep KY (*know your customers*), yaitu sebuah prinsip kehati-hatian sebelum melakukan transaksi. Prinsip ini mengharuskan bank untuk berhati-hati dalam bertindak guna melindungi bank dari berbagai resiko didalam berhubungan dengan nasabah dan *counter party*. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

Citizen's charter adalah suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Ini berarti, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. *Citizen's charter* ini pada dasarnya merupakan kontrak social antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin mutu pelayanan publik. Melalui *citizen's charter*, pelanggan memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan. Dengan mengadopsi *citizen's charter*, birokrasi juga harus menetapkan system untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus.

3) Pelayanan publik non partisipan

Pelayanan publik non partisipan yaitu sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian dan sebagainya. Latar belakang pengguna layanan tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus berdasarkan asas *equal before the law* (kesamaan di depan hukum). Prinsip ini memberikan akses yang sama bagi semua warga negara didalam menerima pelayanan publik. Konsep pelayanan publik non partisipan sejalan dengan konsep demokrasi dalam pengaturan negara. Demokrasi menuntut adanya persamaan perlakuan dan akses bagi setiap warga negara untuk

memperoleh hak-hak mereka. Disamping itu, demokrasi menempatkan semua warga negara dalam posisi yang sama didepan hukum. Dengan demikian, semua bentuk KKN bertentangan dengan prinsip demokrasi karena KKN menyebabkan orang atau kelompok tertentu mendapat kesempatan dan hak yang lebih dibandingkan orang atau kelompok yang lain.



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

BAB III

METODE

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Laporan Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Untuk melakukan survey secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Berikut prinsip-prinsip SKM yaitu :

- 1. Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 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.** 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

3.1 RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan di Kecamatan Sukorejo yaitu di Seksi Pelayanan. Adapun masyarakat yang disurvei yaitu masyarakat yang pernah mengurus pelayanan s/d Juni 2023 .

3.2 PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan Kepala Seksi Pelayanan membahas mengenai kuesioner dengan mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner melalui link SUKMA-e sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan No. HP, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure 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**.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang tersebar di 7 (tujuh) kelurahan se-Kecamatan Sukorejo. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Seksi Pelayanan Kecamatan Sukorejo. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang pernah mendapat pelayanan pada Seksi Pelayanan Kecamatan Sukorejo. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 206 responden.

b. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal Januari sampai dengan Juni 2023 dengan cara surveyor menyerahkan kuesioner ke masyarakat yang meminta pelayanan ke Kecamatan Sukorejo.

3.3 PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan Kecamatan Sukorejo jumlah responden 206 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dilaksanakan dalam periode Januari sampai dengan Juni 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit independen yang sudah berpengalaman. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor

14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standard nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

3.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit independen yang sudah berpengalaman. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Total dari nilai persepsi per unsur

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

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

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN X 25}$$

TABEL 3.1**NILAI PERSEPSI, INTERVAL SKM, INTERVAL KONVERSI SKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	TIDAK MEMUASKAN
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG MEMUASKAN
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	MEMUASKAN
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT MEMUASKAN

3.4.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsure pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsure pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsure pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan. (pelayanan yang diberikan di lapangan).

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsure pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsure pelayanan tersebut tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke unsur dari nilai rata rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas mungkin.



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

BAB IV

FAKTA EMPIRIK DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Hasil Survei

4.1.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

Tabel 4.1

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	85	41,3%
4	Sangat Sesuai	121	58,7%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 206 responden maka yang menyatakan bahwa kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis persyaratan sejumlah 85 orang atau orang atau 41,3% sedangkan sisanya sejumlah 121 orang atau 58,7% menyatakan sangat sesuai. Hal ini dapat diartikan adanya kesesuaian dan kepastian dalam segi prosedur pelayanan. Kesesuaian pelayanan dengan jenis layanan disebabkan adanya SOP seluruh pelayanan yang ada di Kecamatan Sukorejo, yang mengakibatkan adanya kejelasan antara jenis layanan dengan persyaratan yang diajukan.

4.1.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.2

Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	0,5%
3	Mudah	77	37,4%
4	Sangat Mudah	128	62,1%

Dari 206 responden yang mengisi kuesioner menyatakan bahwa terkait kemudahan prosedur sebanyak 0,5% menyatakan kurang mudah karena berkas kelengkapan berkas tidak lengkap, sedangkan 37,4% responden menyatakan Mudah, 62,1% responden menyatakan sangat mudah. Apabila kita perhatikan prosentase ini maka pelayanan di Kecamatan Sukorejo sangat responsif yaitu dapat mewujudkan pelayanan yang sangat mudah.

4.1.3 Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 4.3
Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Cepat	0 orang	0%
2	Kurang Cepat	4 orang	1,9%
3	Cepat	62 orang	30,1%
4	Sangat Cepat	140 orang	68,0%

Dari 206 responden yang mengisi kuesioner menyatakan bahwa pelayanan di Kecamatan Sukorejo Kurang Cepat sejumlah 1,9% , cepat sejumlah 30,1% dan 68,0% responden menyatakan bahwa pelayanan di Kecamatan Sukorejo sangat cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Sukorejo sangat memahami akan pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sukorejo

4.1.4 Kewajaran Biaya / Tarif

Tabel 4.4
Kewajaran Biaya

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Murah	5	2,4%
4	Gratis	201	97,6%

Memperhatikan tabel diatas dipastikan bahwa 2,4% responden menyatakan Murah terkait pelayanan PPATS sesuai peraturan yang ada, 97,6% responden menyatakan bahwa layanan di Kecamatan Sukorejo gratis, hal ini sesuai dengan kebijakan dari daerah bahwa semua jenis layanan administrasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah gratis. tanpa dipungut biaya.

4.1.5 Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standart Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

Tabel 4.5

Kesesuaian Produk Layanan Antara Yang Tercantum Dalam Standart Pelayanan Dengan Hasil yang Diberikan

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	94	45,6%
4	Sangat Sesuai	112	54,4%

Apabila kita perhatikan tabel diatas maka 45,6% responden menyatakan sesuai dan 54,4% menyatakan sangat sesuai. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pelayanan yang ada di Kecamatan Sukorejo sudah sesuai dengan standart pelayanan yang ditentukan.

4.1.6 Kompetensi / Kemampuan Petugas

Tabel 4.6

Kompetensi/Kemampuan Petugas

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	71	34,5%
4	Sangat Kompeten	135	65,5%

Berdasarkan hasil wawancara, masing-masing responden menyatakan bahwa petugas pelayanan Kecamatan Sukorejo berkompeten dikarenakan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian antra product layanan dengan persyaratan. Berdasarkan data pada tabel diatas disebutkan bahwa 34,5% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Sukorejo berkompeten dan 65,5% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Sukorejo sangat kompeten.

4.1.7 Kesopanan dan Keramahan Petugas

Tabel 4.7
Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	60	29,1%
4	Sangat Sopan dan Ramah	146	70,9%

Terkait kualitas kesopanan dan keramahan petugas layanan di Kecamatan Sukorejo sudah tidak perlu diragukan karena dari hasil survey menyebutkan bahwa terdapat 29,1% responden menyatakan petugas layanan sopan dan ramah serta 70,9% petugas layanan sangat sopan dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa etika petugas layanan di Kecamatan Sukorejo bagus.

4.1.8 Kualitas Sarana dan Prasarana

Tabel 4.8
Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	3	1,5%
3	Baik	69	33,5%
4	Sangat Baik	134	65,0%

Bila kita perhatikan data pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di Kecamatan Sukorejo dinyatakan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat responden yang menyatakan bahwa 1,5% responden menyatakan cukup, jumlah 33,5% responden menyatakan kualitas sarana prasarana pelayanan di Kecamatan sukorejo baik dan 65,0% menyatakan sangat baik.

4.1.9 Penanganan Pengaduan

Tabel 4.9
Penanganan Pengaduan

No	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Ada	2	1%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	5	2,4%
4	Dikelola dengan baik	199	96,6%

Sarana pengaduan yang ada di Kecamatan Sukorejo juga melalui media social yaitu WA, Facebook maupun Instagram bahkan email. Dari hasil survey diatas menunjukkan bahwa kanal-kanal aduan pelayanan Kecamatan Sukorejo dikelola dengan baik dan sesuai dengan prosedur setiap aduan yang masuk di Kecamatan Sukorejo ada ditindak lanjut. Hal ini terbukti dari 1% responden yang menyatakan bahwa tidak ada pengaduan, 2,4% responden yang menyatakan bahwa berfungsi kurang maksimal, sedangkan 96,6% responden menyatakan dikelola dengan baik.

4.2 Analisa Hasil Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari data kuesioner berjumlah 206 responden, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Adapun nilai survey komposit (gabungan) untuk pelayanan di Kecamatan Sukorejo, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsure adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.10
Nilai Unsur Pelayanan

No	Kategori	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,587
2	Prosedur Pelayanan	3,631
3	Waktu Pelayanan	3,514
4	Biaya/Tarif	3,976
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,548
6	Kompetensi pelayanan	3,655
7	Perilaku Pelaksana	3,699
8	Penanganan Pengaduan	3,641
9	Sarana dan prasarana	3,947

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,587 \times 0,111) + (3,631 \times 0,111) + (3,514 \times 0,111) + (3,976 \times 0,111) + (3,548 \times 0,111) + (3,655 \times 0,111) + (3,699 \times 0,111) + (3,641 \times 0,111) + (3,947 \times 0,111) = \mathbf{3,651}$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,65 \times 25 = 91,30$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
NILAI PERSEPSI, INTERVAL SKM, INTERVAL KONVERSI SKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	TIDAK MEMUASKAN
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG MEMUASKAN
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	MEMUASKAN
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT MEMUASKAN

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil survey 9 (Sembilan) unsur yang dilakukan penilaian maka untuk meningkatkan kualitas perl adanya perlakukan khusus terhadap unsure pelayanan yang memiliki nilai rendah dibandingkan yang lainnya. Adapun unsure pelayanan hasil survey sebagai berikut:

Tabel 4.12
Nilai Unsur Pelayanan

No	Kategori	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,587	A
2	Prosedur Pelayanan	3,631	A
3	Waktu Pelayanan	3,514	A
4	Biaya/Tarif	3,976	A
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,548	A
6	Kompetensi pelayanan	3,655	A
7	Perilaku Pelaksana	3,699	A
8	Penanganan Pengaduan	3,641	A
9	Sarana dan prasarana	3,947	A

Berdasarkan tabel diatas maka mutu pelayanan di Kecamatan Sukorejo keseluruhan kategori A, namun terdapat 2 nilai terendah yang perlu dilakukan perbaikan kedepannya yaitu unsur waktu pelayanan (3,514) dan Produk spesifikasi jenis layanan (3,548).

Unsur waktu pelayanan menduduki posisi terendah dengan skor 3,514 hal in disebabkan terdapat pelayanan lainnya seperti urusan pertanahan yang juga melalui ruang pelayanan di Kecamatan Sukorejo namun secara SOP yang mengatur didalamnya adalah waktu dan persyaratan untuk mengurus belum disesuaikan dengan ketentuan yang ada. Sedangkan untuk jenis layanan yang lain sudah sesuai dengan ketentuan dan telah dipublikasikan, oleh karena itu perlu adanya penyesuaian SOP pelayanan pertanahan disesuaikan dengan ketentuan yang ada.

Produk spesifikasi jenis layanan menduduki terendah kedua dengan skor 3,548, hal ini menjadi evaluasi terhadap keseluruhan produk atau

keluaran hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Secara keseluruhan untuk mengatasi kedua unsur dengan skor terendah itu yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan bahwa spesifikasi layanan terpenuhi. serta menggunakan indikator kinerja khusus untuk setiap jenis layanan dengan mengidentifikasi jenis spesifikasi layanan yang paling penting peningkatan berinovasi dan mengembangkan produk atau layanan baru sesuai dengan permintaan dan perkembangan.



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

**Kecamatan Sukorejo
Jalan Jati No 123 Blitar
66121**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023

Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan di Kecamatan Sukorejo dipersepsikan **Sangat Memuaskan** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 91,30
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata **Indeks 3,651**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Sukorejo sangat memuaskan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Sukorejo sangat memuaskan, namun demikian dari 9 unsur yang dinilai terdapat 2 unsur yang perlu dijadikan perhatian guna menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu melalui peningkatan kualitas ketrampilan petugas layanan dan transformasi layanan ke digital. Selain itu guna meningkatkan tampilan layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat maka hendaknya dalam memberikan pelayanan menerapkan konsep **KYC (knows yours customer's)** dan **citizen charter**. Melalui dua konsep ini maka layanan yang ada di Kecamatan Sukorejo mulai dari tata tempat, sarana prasarana hingga kualitas waktu pemenuhan hail layanan dapat bersama-sama ditetapkan dengan masyarakat pengguna layanan. Konsep ini lebih humanis kenas etiap pemohon dapat merasakan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu melalui konsep ini juga memberikan ruang kepada pemohon untuk memberikan saran dan kritik guna perbaikan layanan, artinya saran dan kritik yang disampaikan dapat disampaikan kepada penyedia layanan dan wajib ditindaklanjuti segera guna perbaikan layanan. Terkait dengan hasil kajian ini maka disarankan kepada Kecamatan Sukorejo untuk :

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hail penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat, pedoman umm ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer.

3. Untuk membandingkan indeks survey kepuasan masyarakat secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
4. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : LAYANAN KEPENDUDUKAN
91,30	RESPONDEN JUMLAH : 206 Orang JENIS KELAMIN : L = 153 Orang P = 53 Orang Periode Survei = Januari s/d Juni 2023