

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas Rahmat, Hidayah serta Inayah-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati Tahun 2020.

Sebagaimana tersebut dalam amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah, sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Besar harapan kami apabila Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya di Kecamatan Margorejo pada khususnya, dan di Kabupaten Pati pada umumnya.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup Kegiatan	4
E. Manfaat.....	4
F. Dasar Pelaksanaan Survey / Landasan Hukum	5
BAB II GAMBARAN UMUM	6
A. Kedudukan Letak Geografis	6
B. Perangkat Daerah	7
C. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM	9
D. Metode dan Tahap – tahap Pelaksanaan.....	10
BAB III ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. Data Responden	13
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	14
C. Rencana Tindak Lanjut	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Simpulan	19
B. Saran	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan , maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur penilaian mutu pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat 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 penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan Masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Kantor Kecamatan Margorejo menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan Masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas yang diberikan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk :

1. Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Margorejo
2. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

3. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
4. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik ;
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan ;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Adapun tujuan dilaksanakannya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Terwujudnya tingkat pencapaian kinerja Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

D. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada pelayanan surat menyurat (SKCK, Pengantar KTP, Keterangan kelahiran dan kematian, keterangan usaha, keterangan tidak mampu, Pindah, Keterangan Pengantar Nikah dan lain-lain). Di periode Tahun 2020 ini mengedarkan 100 (Seratus) kuesioner pada masyarakat yang datang mengurus surat menyurat di Kantor Kecamatan Margorejo

E. MANFAAT

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik
2. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public

3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public
4. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public
5. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Kecamatan Margorejo.

F. DASAR PELAKSANAAN SURVEI / LANDASAN HUKUM

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja.
5. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 tahun 2009 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. KEDUDUKAN LETAK GEOGRAFIS

Kecamatan Margorejo terletak empat kilometer dari kota Pati dengan batas wilayah :

- Sebelah Utara : Dibatasi Kecamatan Tlogowungu
- Sebelah Timur : Dibatasi Kecamatan Pati
- Sebelah Selatan : Dibatasi Kecamatan Gabus
- Sebelah Barat : Dibatasi Kabupaten Kudus

Kecamatan Margorejo merupakan daratan rendah dengan ketinggian minimum lima meter dan ketinggian maksimum seratus dua puluh tiga meter dari permukaan laut.



🚦 Penduduk dan Mata Pencahariannya

Penduduk Kecamatan Margorejo seluruhnya berjumlah 64.638 jiwa,

- Laki - laki : 32.172 jiwa
- Perempuan : 32.466 jiwa
- Usia Produktif : 43.092 jiwa
- Usia Tidak Produktif : 21.546 jiwa

✚ Pendidikan

Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kecamatan Margorejo sudah cukup baik karena sudah tersedia fasilitas dari Kelompok Bermain, TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi.

B. PERANGKAT DAERAH

Berdasarkan Peraturan Bupati Pati Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan. Adapun struktur organisasi Kecamatan adalah sebagai berikut :

- a. Camat
- b. Sekretariat (Sekretaris Kecamatan)
 - 1) Subbagian Program dan Keuangan
 - 2) Subbagian Umum dan Kepegawaian
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
- e. Seksi Ketentraman dan Penertiban Umum
- f. Seksi Pelayanan
- g. Seksi Kesejahteraan Sosial
- h. Desa / Kelurahan
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

Tabel 1.
Data Pegawai Kecamatan Margorejo

NO	NAMA NIP	PANGKAT/ GOL. RUANG	JABATAN
1	Drs. SUDARTO NIP. 196512191993031012	Pembina Tk.1 IV b	CAMAT
2	SUKO WILUYO, SH NIP. 196305131993031004	Penata Tk. I III d	SEKCAM
3	AGUS SALIM, SH, MM NIP. 196508251987121001	Pembina IV.a	KASI TRANTIBUM
4	SLAMET, SH,MM NIP. 197005181989031002	Penata III.d	KASI PEMERINTAHAN
5	ANTON ASIH NUGROHO HI, SH NIP. 196409041992031010	Penata Tk.I III.d	KASI PELAYANAN
6	HENDRILINA MISPITA, S.IP NIP. 197603112008012010	Penata Tk.I III.d	KASI KESOS
7	ULIL ABROR, S.AP NIP .198509082010011021	Penata Muda Tk. I III b	KASI PMD
8	ANNA PRIHATININGTYAS, S.Sos, S.Pd NIP. 197604052007012009	Penata Tk. I III d	KASUBBAG UM PEG
9	ZAENUDIN, S.Sos NIP. 196802152006041007	Penata Muda Tk.I III b	KASUBBAG PROG KEU
10	SAKIMAN, S.Pd.I NIP.196403151985031014	Penata Tk. I III d	Pengadministrasi Umum Bid Trantibum
11	ENDANG SUPANTI MARHAENI NIP. 196505111993032006	Penata III c	Pengelola Pemberdayaan Masyarakat
12	NINNA YULFIDA, SE NIP. 198607032006042004	Penata Muda Tk. I III b	Analisis Tata Usaha
13	TRENGGONO AGUS FITRAYANTO, SM NIP. 198008112005011003	Penata Muda III a	Bendahara
14	WILIS SUSILONINGSIH, SM NIP. 198105262005012004	Penata Muda III.a	Analisis Masalah Sosial
15	SUTONO NIP. 196802102007011021	Pengatur Tk.I II.d	Pengadministrasi Kependudukan
16	AGUNG WAHYU SETIYANTO, SM NIP.198009152009011005	Pengatur II c	Pengadministrasi Perijinan
17	SRI RAHAYU NIP.198009082010012001	Pengatur II c	Pengadministrasi Umum Bid. Umpeg
18	SRI HARYONO	Non PNS	K 2
19	WAHYU HADI CANDRA	Non PNS	THL
20	BAHTIAR SANJAYA	Non PNS	THL
21	ARIES PRATAMA.SP	Non PNS	THL
22	FANI SURYANDARI, SE	Non PNS	Operator eKTP
23	JURAIJ RATHOMY.SPd	Non PNS	Operator eKTP

C. PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP SKM

1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya *Survei Kepuasan Masyarakat* diatur dalam peraturan Kep Menpan & KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik

2. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survei Kepuasan Masyarakat atau **SKM** harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada

masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk)

D. METODE DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN

Langkah-langkah kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persiapan

a. Penetapan pelaksana

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Margorejo dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari pengarah, pelaksana, dan sekretariat.

b. Penyiapan bahan survei

1) Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian dari kuesioner

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan & pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah meliputi data pencacah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik berisi pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Nilai persepsi 1 : kategori tidak baik

Nilai persepsi 2 : kategori kurang baik

Nilai persepsi 3 : kategori baik

Nilai persepsi 4 : kategori sangat baik

c. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

1) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak, sebanyak 100 responden dengan cakupan perwakilan tiap golongan lapisan masyarakat.

2) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Kecamatan Margorejo pada saat jam kerja, setelah responden mendapatkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan.

d. *Penyusunan jadwal*

Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan selama 5 minggu dengan perincian sebagai berikut :

- 1) Minggu ke-I : persiapan
- 2) Minggu ke-II dan III : pengumpulan data
- 3) Minggu ke-IV : pengolahan data
- 4) Minggu ke-V : penyusunan laporan

2. Pelaksanaan pengumpulan data

a. Pengumpulan data

Materi kuesioner meliputi 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Dilakukan sendiri oleh responden dan melalui wawancara oleh pencacah.

3. Pengolahan data

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, 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 0,11 (untuk 9 unsur) Contoh:

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** 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.

Dalam hal ini di Kecamatan Margorejo dalam memberikan pelayanan pada Masyarakat **TIDAK DIPUNGUT BIAYA** atau **GARTIS**.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan 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** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$

b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

BAB III

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. DATA RESPONDEN

1. Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuesioner

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan & pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah meliputi data pencacah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik berisi pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak, sebanyak 100 responden dengan cakupan perwakilan tiap golongan lapisan masyarakat.

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Kecamatan Margorejo pada saat jam kerja, setelah responden mendapatkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan.

4. Perhitungan Pengukuran

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	A	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	B	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	C	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	D	Sangat Baik

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

Pemilihan jumlah 100 orang yang dipilih karena dipandang telah cukup menjadi sampingan untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan dengan masing-masing 9 unsur nilai.

Tabel 2

Data Hasil Survey Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1.	Laki - laki	46	46 %	
2.	Perempuan	54	54 %	
	Jumlah	100	100%	

Table 3

Data Hasil Survey Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase	Keterangan
	SD	-	-	
	SLTP	11	11 %	
	SLTA	76	76 %	
	S 1	12	12 %	
	S 2	2	2 %	
	S 3			
	JUMLAH	100	100 %	

1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Umbulharjo diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Kecamatan Margorejo. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2020.

Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner,

maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan IKM dibawah ini :

Tabel 3
**Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Kantor Kecamatan Margorejo**

NO	UNSUR PELAYANAN	Kode unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Kinerja
1	Persyaratan	U 1	3,43	0,377	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	U 2	3,40	0,374	BAIK
3	Waktu Pelayanan	U 3	3,42	0,376	BAIK
4	Biaya / Tarif	U 4	4	0,438	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U 5	3,18	0,355	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	U 6	3,55	0,391	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	U 7	3,63	0,399	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U 8	3,43	0,377	BAIK
9	Sarana dan Prasarana	U 9	3,91	0,43	BAIK
TOTAL INDEKS				3.512	

Total Indeks setelah dikonversi dengan Nilai Dasar (25) = $3,512 \times 25 = 87,81$

Mutu Pelayanan = B

Interpretasi Kepuasan Masyarakat = Baik

Nilai unsur pelayanan berkisar antara 318 sampai dengan 4

Total Indeks setelah dikonversi Nilai Dasar (25) maka diperoleh nilai 87,81

Adapun perhitungan nilai terendah terdapat pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui penilaian responden secara umum terhadap mutu kinerja unit pelayanan.

Tabel 4
PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Per Unsur	343	340	342	398	318	355	363	343	391
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,43	3,40	3,42	3,98	3,18	3,55	3,63	3,43	3,91
Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,377	0,374	0,376	0,438	0,355	0,391	0,399	0,377	0,43
IKM Unit Pelayanan	87,81								

Keterangan :

Nilai Rata – rata Tertimbang : 0,11

Nilai Indeks : 3,512

Nilai Dasar Konversi : 25

Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai IKM Kantor Kecamatan Margorejo Tahun 2020 pemberi pelayanan sebesar 87,81 Mengacu pada internal konversi IKM Kategori Kinerja Baik sebagaimana dijelaskan pada table Kategorisasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan maka nilai 87,81 termasuk kategori kinerja BAIK.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut :

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM / KEGIATAN	KETERANGAN
1	Waktu Pelayanan	3,110	Kejelasan Informasi jumlah blangko yang tersedia	Selalu memberikan informasi ketersediaan blangko KTP el (di tingkat Kabupaten) kepada masyarakat
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,160	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	Mempercepat respon
3	Sarana dan Prasarana	3,190	Perencanaan penambahan sarana prasarana	Tambahan untuk laktasi
4	Kompetensi Pelaksana	3,200	Mengikuti sertakan diklat	Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari Pemerintah Kabupaten Pati, karena untuk Kecamatan tidak mempunyai kewenangan mengadakan diklat sendiri
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200	Sesuai aturan yang ada	
6	Perilaku Pelaksana	3,220	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
7	Persyaratan	3,250	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, brosur secara transparan dan terbuka
8	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,260	Sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan	Sistem mekanisme dan prosedur diakses di papan pengumuman dan secara transparan dan terbuka
9	Biaya / Tarif	3,500	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Biaya diakses di papan pengumuman, secara transparan dan terbuka

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Kesimpulan Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kecamatan Margorejo Tahun 2020, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,81 dan terjadi peningkatan unit pelaksanaan survey masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Margorejo.
2. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 orang
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,18** dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinilai kurang, terutama dalam pemberian pelayanan KTP Elektronik. Untuk mengantisipasi hal ini masyarakat diberikan Surat Keterangan Pengganti KTP yang berlaku selama 6 bulan.
4. Pemerintah Kecamatan Margorejo selalu memberikan informasi jumlah blangko KTP Elektronik yang tersedia kepada masyarakat secara langsung dan melalui media pengumuman yang tersedia.
5. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Margorejo selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD. Untuk Tahun 2020 ada penambahan sarana jalan landai untuk disabilitas dan ruang laktasi yang berada di ruang pelayanan.
6. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 87,81 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik

B. SARAN

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM, rencana dan tindak lanjutnya harus dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan agar dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat.



LAPORAN IKM TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN	: KANTOR KECAMATAN MARGOREJO	
ALAMAT	: JL. RAYA PATI – KUDUS Km 4 MARGOREJO PATI	
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA
1	Persyaratan	3,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40
3	Waktu Pelayanan	3,42
4	Biaya / Tarif	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
6	Kompetensi Pelaksana	3,55
7	Perilaku Pelaksana	3,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43
9	Sarana dan Prasarana	3,91
Jumlah		31,93
Nilai IKM		87,81

Prioritas Peningkatan Kualitas

Unsur Pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. -
2. -

Upaya Yang Perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. -

Margorejo,



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI
TAHUN 2020**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Semua Layanan
87,81	RESPONDEN
	JUMLAH : 100 orang
	JENIS KELAMIN : L : 46 P : 54
	PENDIDIKAN : SD :
	SLTP : 11
	SLTA : 76
	S 1 : 12
	S 2 : 1
	S 3 :
	Periode Survei : Bulan Januari 2020 s/d bulan Desember 2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEAMAJUAN UNIT KAMI
AGAR KAMI TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P S1 S2 S3 Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SWASTA wirausaha

Pekerjaan : PNS TNI POLRI

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (missal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Gratis</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>			

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2020**

NOMOR RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NILAI PER RESPONDEN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
9	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
15	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
18	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
19	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31
20	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
26	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
31	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
36	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
39	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
40	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
41	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30

43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
44	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
53	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
56	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
57	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
61	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
62	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
63	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
65	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
69	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
70	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
71	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
72	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
74	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
75	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
76	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
77	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
79	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
80	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
81	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
82	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31
83	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
84	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
85	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
86	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
87	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
88	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
89	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34

92	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
93	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
94	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
95	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
96	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
97	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
98	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
100	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30
Jml nilai per unit	343	340	342	398	318	355	363	343	391	3193
NRR per unsur	3,43	3,4	3,42	3,98	3,18	3,55	3,63	3,43	3,91	31,93
NRR tertimbang	0,377	0,374	0,376	0,438	0,35	0,391	0,399	0,377	0,43	3,512
IKM unit pelayanan				87,81						