

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (S K M) PADA PELAYANAN PUBLIK

**KECAMATAN ROWOKELE
2018**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah - Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat diselesaikan, sehingga dapat kami gunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memenuhi amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik Wajib Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Semoga laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) bagi kami dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhirnya kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan laporan ini, kami mohon maaf setulus-tulusnya dan kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama dimasa mendatang, akhir kata tidak lupa kami sampaikan terima kasih.

Kebumen , Oktober 2018

JKO GANJAR SUPRAMONO, S.Sos.
Pembina TK. I
Nip. 19621130 198503 1 010

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran dan Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II METODE PENGUKURAN	
2.1 Metode Survei	4
2.2 Obyek Survei	5
2.3 Responden	5
2.4 Proses Pengumpulan Data	5
2.5 Metode Pengolahan Data	6
BAB III ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	9
3.2 Rencana Aksi Perbaikan	16
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran/Rekomendasi	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

3.1 Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele	12
----------------------------------------	-------	----

DAFTAR GAMBAR

2.1. Tahap Pelaksanaan Kegiatan	4
3.1. Presentase Respondek berdasar kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele	10
3.2. Presentase Respondek berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele	10
3.3. Presentase Respondek berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele	11
3.4. Presentase Respondek berdasar kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Rowokele dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kecamatan Rowokele melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/

peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 DASAR HUKUM

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rowokele. Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele.

1.4 SASARAN DAN MANFAAT

1. Memperoleh *feed back*/ umpan balik berupa masukan/keluhan te rhada p perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

2. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
3. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.5 RUANGLINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 METODOLOGI SURVEY

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah no 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan 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 diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah 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 dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2. OBYEK SURVEY

Dalam pemulisan ini yang dijadikan obyek penulisan adalah proses pelayanan kepada masyarakat/publik yang dilakukan di Kantor Camat Rowokele Kabupaten Kebumen.

2.3. RESPONDEN

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu re verensi Survey berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2016 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Kecamatan Rowokele.

2.4. PROSES PENGUMPULAN DATA

Survey dilakukan pada lokasi pelayanan Publik Pemerintah Kantor Kecamatan Rowokele. Survey dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan *in depth interview*.

Tahapan dalam melakukan survey penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah:

1. Memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rowokele.

2. Jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
3. Memberikan penjelasan tentang Latar belakang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
4. Mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

2.5. METODE PENGOLAHAN DATA

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data, Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di-drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
- b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
- d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

2. Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh:

- Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden?

Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

1. Pelayanan Kependudukan

2. Pelayanan Pencatatan Sipil
3. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi
4. Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan

Misalkan : Responden merasakan Pelayanan Pencatatan Sipil, maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 2 (Dua).

3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data.

Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain :

- a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
- b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014.

Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/ klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan

c. Diagram *Importance* dan Performance Analysis (IPA Diagram)

Merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

BAB III

ANALISIS HASIL KEPUASAN

MASYARAKAT

3.1 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rowokele ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rowokele. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Kecamatan Rowokele. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 130 responden.

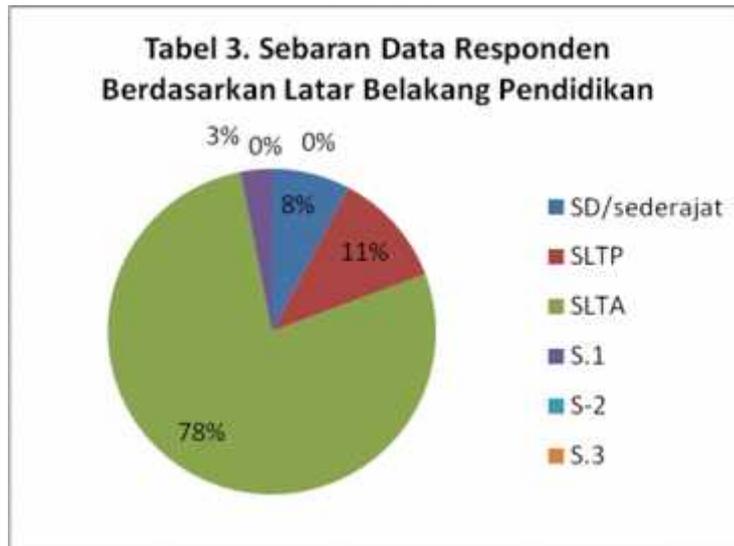
3.1.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1.2.1 PROFIL RESPONDEN

Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2018 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan.

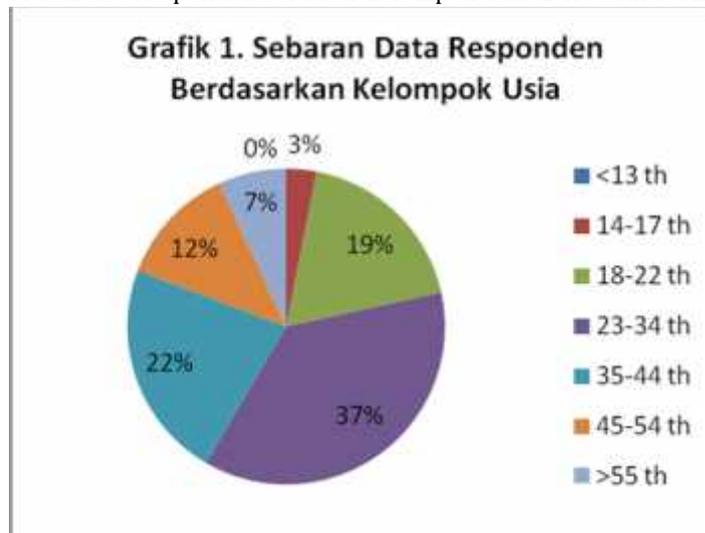
Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

Gambar 3.1. Presentase Respondek berdasar kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.1 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berlatar pendidikan SLTA sebesar 78 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berlatar pendidikan SLTP sebesar 12 % dalam kategori SD yaitu sebesar 8 %. Sisanya adalah responden yang masih yang berpendidikan Diploma sebesar 3 %.

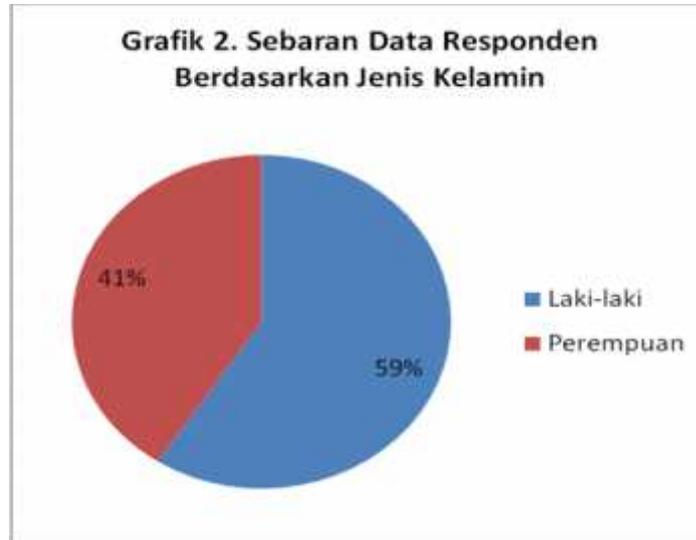
Gambar 3.2. Presentase Respondek berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.2 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berusia 23 – 34 th sebesar 37 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berusia 35 – 44 th sebesar 22 % dalam kategori 18 – 22 th yaitu sebesar 19 %. Yang paling sedikit responden yang masih yang

berusia 14 – 17 th sebesar 3 %.

Gambar 3.3. Presentase Respondek berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele jenis kelamin laki-laki sebesar 59 %.

Gambar 3.4. Presentase Respondek berdasar kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden Kecamatan Rowokele berprofesi sebagai SWASTA sebesar 56 % dari total responden, 32 % responden berprofesi sebagai pekerjaan LAINNYA dan 7 % responden memiliki profesi WIRUSAHA

3.1.2.2. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ROWOKELE

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele tahun 2018 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kecamatan Rowokele untuk menentukan prioritas pembe nahan te rhadap pelayanan Publik oleh Kecamatan Rowokele.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rowokele yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang me nunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan.

Tabel 3.1 Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,15	78,85	B	Baik
2	Prosedur	3,00	75,00	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,98	74,62	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,87	96,73	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	76,92	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,01	75,19	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,13	78,27	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	2,90	72,50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51	87,63	A	Sangat Baik
Jumlah		28,63	715,70		
Nilai IKM		3,18	79,52	B	Baik

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Kecamatan Rowokele merasa Puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rowokele dengan nilai indeks kepuasan sebesar 79,52 Terdapat 4 jenis atribut pelayanan Publik yang me miliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu M a k l u m a t

Pelayanan dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 72,50; Waktu Pelayanan nilai indeks 74,62; Prosedur dengan nilai indeks 75,00 serta Kompetensi Pelayanan dengan nilai indeks 75,19

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Kantor Kecamatan Rowokele.

1. Unsur Persyaratan (U1)

Pada tabel 3.1. menunjukkan nilai rata - rata *performance* untuk unsur persyaratan sebesar 3,15 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 78,85 maka untuk unsur Persyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat Baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyaratan yang belum terpenuhi.

2. Unsur Prosedur (U2)

Pada tabel 3.1. menunjukkan nilai rata - rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,00 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 75,00 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun prosedur pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur. Kedua hal tersebut bisa jadi merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan Publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata - rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 2,98 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur

persyaratan sebesar 74,62 maka untuk unsur Waktu pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun Waktu pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,87 dan dengan indeks kepuasan sebesar 96,73 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sehingga sangat penting untuk **dipertahankan**

5. Unsur Produk Spesifikasi (U5)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,08 dengan indeks kepuasan sebesar 76,92 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responden bahwa terdapat kesalahan pada tahun kelahiran di E-KTP sehingga harus mengurus ulang.

6. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,01 dan dengan indeks kepuasan sebesar 75,19 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Pada tabel 3.1 terlihat beberapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa

kompetensi petugas yang terdiri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di Kecamatan Rowokele masih di rasa kurang dapat memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,13 dan dengan indeks kepuasan sebesar 78,27 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan (U8)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 2,90 dan dengan indeks kepuasan sebesar 72,50 maka untuk unsur Maklumat Pelayanan termasuk dalam kategori “Baik”. Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa beberapa kali dijumpai petugas yang berjanji dokumen surat-surat akan selesai pada waktu tertentu akan tetapi pada waktu yang dijanjikan ternyata dokumen surat-surat tersebut belum selesai. Agar hal tersebut tidak terjadi lagi, perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan mengurangi janji yang dan menyesuaikan waktu penyelesaian dengan keadaan pelayanan pada waktu itu. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka berikan perkiraan waktu yang paling mendekati (tidak harus secepatnya) untuk mencegah masyarakat bolak-balik ke kantor pelayanan yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan/aktivitas mereka.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pada tabel 3.1 menunjukkan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,51 dan dengan indeks kepuasan sebesar 87,63 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Sangat Baik.”.

3.1.2.3. DETAIL KELUHAN MASYARAKAT

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di Kecamatan Rowokele.

- a. Persyaratan administratif banyak dan susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke Kecamatan Rowokele untuk melengkapi persyaratan --- **Persyaratan**
- b. Waktu pengurusan dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas --- **Waktu Pelayanan dan Maklumat Petugas**
- c. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum pada saat memberikan pelayanan --- **Perilaku Petugas**
- d. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat memberikan informasi terkait progress penyelesaian dokumen --- **Kompetensi Pelayanan**
- g. Ruangan panas dan kurang pendingin ruangan

3.2. RENCANA AKSI PERBAIKAN

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan - persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
- b. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E-KTP dan dokumen lainnya dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. misalnya dengan membuat checklist dokumen kepengurusan E-KTP.
- c. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan Publik.

- d. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas mislnaya dengan pelatihan ESQ, Pelatihan mengontrol emosi, dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
- e. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
- f. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomer antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, apakah untuk mulai mengurus suatu dokumen ataukah hanya datang untuk mengambil dokumen jadi sehingga antrian tidak menumpuk dan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang baru datang.
- g. Menambah jumlah kipas angin/pendingin ruangan atau memperbaiki yang tidak berfungsi dengan baik sehingga ruangan tidak terasa panas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey pada Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rowokele Kabupaten Kebumen maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sebesar 3,18 sehingga masuk kategori "**Baik**".
- b. Survey dilakukan terhadap **130** responden yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Dan sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SLTA dengan persentase 78% . dari total responden.
- c. Unsur Biaya dan Tarif merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Kecamatan Rowokele. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur tersebut sebesar **3,87** , sehingga masuk kategori "**Sangat Baik**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey.
- d. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/ persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah:
 1. Waktu Pelayanan
 2. Kompetensi Pelayanan
 3. Perilaku Pelaksana
 4. Maklumat pelayanan
- e. Atribut Kepuasan yang menjadi Keunggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/ persepsi tinggi dan Harapan tinggi adalah:
 1. Biaya/ TarifAtribut-atribut tersebut harus dipertahankan pelayanannya agar tetap menjadi keunggulan di Kantor Kecamatan Rowokele.

4.2. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Kecamatan Rowokele harus terus me mberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Pembinaan. Prioritas pembinaan di dasarkan pada keluhan pelanggan.

1. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dan Menginformasikan/ mensosialisasikan persyaratan pembuatan dokumen dengan memberikan pelatihan/training kepada petugas.
2. Mempermudah prosedur pengaduan karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak tahu tata cara menyampaikan pengaduan.
3. Membuat cek list pengurusan dokumen agar dapat mengetahui posisi dan progress pembuatan dokumen tersebut.
4. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagian informasi.
5. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E- KTP dan dokumen lainnya. dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan/ verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan ke responden.
7. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan/ training seperti ESQ atau pelatihan mengontrol emosi, dll. Sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat
8. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
9. Memperingatkan petugas dan memberlakukan sanksi apabila diketahui ada petugas yang masih meminta biaya adminitrasi.
10. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan sudah Gratis.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN ROWOKELE
KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 07.30 – 12.00*
 13.00 – 16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : 1. L 2. P Usia : Tahun
 Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S3
 Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRUSAHA
 6. LAINNYA..... (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, KK, legalisasi 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	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman Saudara, perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

NAMA : _____
ALAMAT : _____
TANDA TANGAN : _____

**PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2018
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN ROWOKELE**

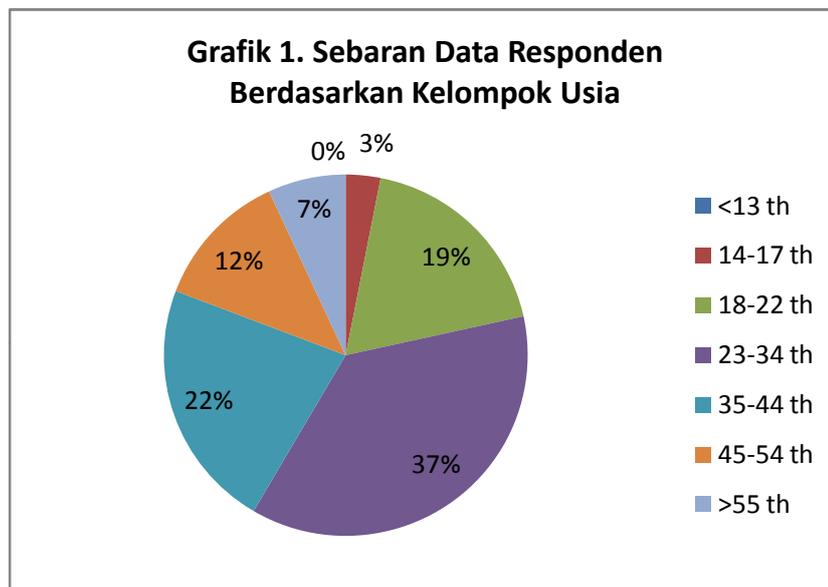
NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	30	1	RAKHMAT ANDIANTONO	JATILUHUR 3/1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
2	18	1	ACHMAD SAEFUDIN	REDISARI 3/6	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	25	1	TOFIK HIDAYAT	WAGIRPANDAN 4/1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	38	1	IWAN ERWONDO	SUKOMULYO 8/4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	26	1	FEBBI .N	JATILUHUR 5/2	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2
6	30	2	RINA OCTAVIANINGSIH	JATILUHUR	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	28	2	NUNI RIYANA SARI	KRETEK 2/1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	43	2	SAINEM	KALISARI	3	6	3	2	1	3	3	2	3	2	3
9	30	2	PUJI AYU	KALISARI	3	6	3	2	3	3	3	2	3	2	3
10	51	1	ACHMAD SOLEHAN	PRINGTUTUL 2/1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	25	1	KATRI ARI YANTO	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	26	2	SOPIYANTI	WAGIRPANDAN 2/4	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	20	1	SUGENG RIYANTO	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
14	31	2	ASRIATUN	JATILUHUR	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4
15	27	2	WASIS YUNI ASTUTI	PRINGTUTUL 7/1	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3
16	21	1	AHMAD AFIFFUDIN	KALISARI 5/ 4	3	6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
17	19	1	SAEFUR ROHMAN	KALISARI 5/4	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	17	2	DEVI FITRIANA	NOGORAJI 1/2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	17	2	ANDIKA VINDI S.M	BUAYAN 4/2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	18	2	HIKMAHTULLAILI B.M.W	ROWOKELE 1/2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	18	1	MUSLIMIN	LEMUNGSUR	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	40	1	SUPARJO	KALISARI	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	19	2	WARYATI SEKAR PAMUNGKA	REDISARI 3/6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	23	2	KUSMIATIAYU PRANESTI	REDISARI 3/6	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	24	2	KIKI	BUMIAGUNG	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	18	1	ARIF TRI F	ROWOKELE 1/2	3	6	3	2	1	4	3	3	3	1	3
27	42	2	SITI KHASANAH	WONOHARJO	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
28	50	1	GHO FIR	KALISARI	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	40	1	WIDODO	ROWOKELE	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3
30	35	1	SUJUD	REDISARI 3/6	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
31	39	1	SUPARJO	KALISARI	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	55	1	KODIR	ROWOKELE 7/3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3
33	25	1	KIKI SUBAGIA	REDISAR 5/4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	56	1	WASIJO	REDISARI 3/6	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	31	2	ROHMANITA	SUKOMULYO 8/4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	25	1	DAYID ARI SUCAHYO	KALISARI	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	19	1	GILANG SAPUTRA	ROWOKELE	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	26	1	NAMIDIANTO	REDISARI 3/6	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	20	1	WIWIT BUDI SANTOSO	JATILUHUR 2/1	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
40	28	1	GALANG DAMARA S.N	JATILUHUR	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
41	28	1	MUGIONO	WONOHARJO	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	23	1	HENDRI AGUS TIANTO	GIYANTI	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	19	1	YUDI SURYA	PRINGTUTUL 7/3	3	6	3	2	2	4	3	3	3	2	4
44	19	1	DIMAS GILANG BAGASKORO	PRINGTUTUL	3	6	4	3	4	4	3	4	4	4	4
45	24	2	RONI OKTAVIANTI	GIYANTI 2/4	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	28	2	YUNITA PRIMASTUTI	JATILUHUR 2/3	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	43	1	FRENGKI	PRINGTUTUL 4/3	1	4	3	3	1	4	3	4	3	3	4
48	19	2	HERRA TABAH APRILIANA	REDISARI 2/3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	29	1	HENDRA ARVIDA SETIAWAN	REDISARI 2/3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	26	1	HENDRIK BAGUS RIYANTO	REDISARI 2/3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	53	2	SURATMI	REDISARI 2/3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	19	2	ELIS ANGGRAENI	KALISARI	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	27	1	CAHYO ADITYA .P	JATILUHUR 1/1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	26	1	SLAMET KUSWANTO	KALISARI 6/2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	42	2	NIYATI	PRINGTUTUL	3	5	3	1	2	4	2	3	3	2	4
56	17	2	DEWIERLIANTI	BANJARJA	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	19	1	HARY LAKSANA	SUKOMULYO 5/4	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	19	2	DWI FORTUNA	REDISARI 2/1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	45	1	MISLEM	PRINGTUTUL	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
60	25	1	EKO SUTIKNO	WONOHARJO	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	25	1	AGUS SETIADI	WONOHARJO	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	45	1	PARSINO	KTEREK	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	33	1	AKBARUDIN	WONOHARJO	3	6	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	27	1	DEDE AGUNG PRASETIYO	GOMBONG	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
65	57	2	SAINEM	GIYANTI	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3
66	48	1	SUPRIYO	GIYANTI	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
67	35	2	SRI WINDARTI	PRINGTUTUL	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
68	37	1	UMAR NASIR	REDISARI	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	40	1	SUKARJONO	ROWOKELE	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	22	1	BURHAN	KALISARI	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	38	1	SUSANTO	JATILUHUR	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3
72	18	1	BAMBANG	BUMIAGUNG	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	19	1	ALDI WIRKI DHATAMY	WAGIRPANDAN	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	29	1	RISMAWAN	GIYANTI	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	28	1	EKO SIDIK WIDODO	WAGIRPANDAN	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	25	2	HANA SETYA PRATIWI	WONOHARJO	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	27	1	WARTIMAN	SUKOMULYO	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	18	2	ROVIQOH NUR SAFITRI	REDISARI 4/6	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	28	1	RASIMAN	WONOHARJO	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	33	1	AHMAD RUSMAALI	PRINGTUTUL	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
81	35	1	PARSIDI	KRETEK 2/4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	24	2	DWI RATNA SARI	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	36	1	AGUS SUBAGYO	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
84	27	1	AL TAUFIK MUSTOFA	JATILUHUR	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	47	1	GONO	WONOHARJO	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	19	1	WAHYU FITRIAWAN	GIYANTI	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1
87	37	2	MAINAH	PESETRAN 1/3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4
88	27	1	WAWAN	WAGIRPANDAN	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2
89	35	2	RINI UTARI	BUMIAGUNG	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2
90	42	1	BONDAN HARYANTO	JATILUHUR	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
91	28	1	SAWON	REDISARI 5/2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	18	1	FAJAR ROFIKA	KALISARI 4/1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
93	57	1	SUWARNO	SUKOMULYO	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	38	1	SAKIRIN	WONOHARJO	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	42	2	TRI DAMIATI	JATILUHUR	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4
96	45	2	LASINI	KALISARI	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	54	1	PAIMAN	BUMIAGUNG	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	35	2	KASEM NUR KAROMAH	SUKOMULYO	4	1	4	3	3	4	3	2	3	4	3
99	37	2	MULYANI	BUMIAGUNG	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	34	1	SUTRISNO	JATILUHUR	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	65	2	KAMINI	KALISARI	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	56	2	DARISAH	KRETEK	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	33	2	PONIRAH	ROWOKELE	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
104	34	2	INA PARWATI	SUKOMULYO	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	46	1	SURATMAN	WAGIRPANDAN	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
106	44	2	SUNARTI	JATILUHUR	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
107	26	2	RAHMA FITRIYANI	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	42	1	SURAHMAT	KRETEK	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	44	1	MISBAHUDIN	BUMIAGUNG	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
110	65	2	KAMINI	KALISARI	3	6	3	3	3	3	3	2	3	3	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
111	32	2	WALIMAH	WAGIRPANDAN	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	17	2	SITI KHOFIFAH	WONOHARJO	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1
113	40	2	TUGIYATI	KALISARI	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4
114	44	2	SUNARTI	JATILUHUR	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2
115	33	2	PONIRAH	ROWOKELE	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2
116	25	2	SITI AZIZAH	JATILUHUR	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
117	36	1	SURIPTO	JATILUHUR	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	46	2	NENTI	KRETEK	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
119	48	1	TURASNO	GIYANTI	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
120	49	2	TURINAH	BUMIAGUNG	3	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3
121	30	1	NUR SALAM	ROWOKELE	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4
122	47	1	SUTRISNO	SUKOMULYO	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	67	2	ROISAH	ROWOKELE	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	46	1	SURATMAN	WAGIRPANDAN	4	1	4	3	3	4	3	2	3	4	3
125	59	2	WARISAH	ROWOKELE	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	43	1	HERI SUYANTO	SUKOMULYO	3	6	3	3	3	4	3	2	3	3	3
127	19	1	HERI SUSANTO	WONOHARJO	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	33	2	SAINI	WAGIRPANDAN	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
129	48	2	MINEM	GIYANTI	1	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4
130	21	1	DIMAS FAJAR ANGGORO	BUMIAGUNG	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

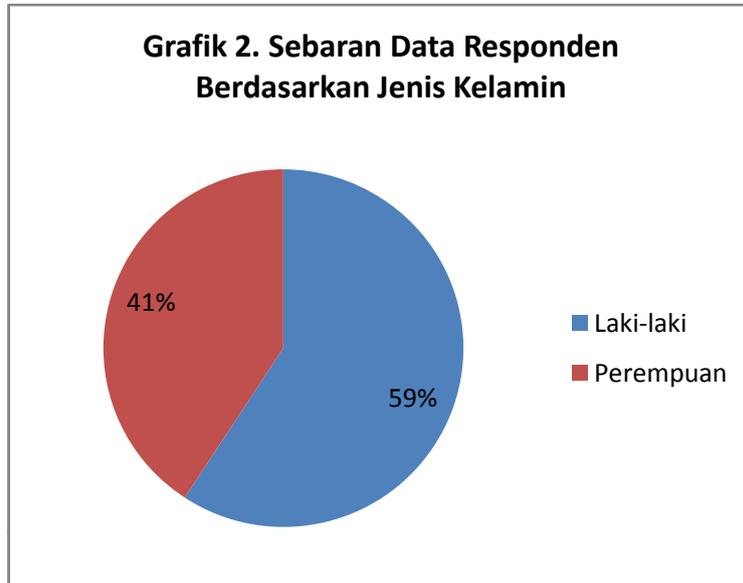
	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<13 th	0	0%
2	14-17 th	4	3%
3	18-22 th	24	18%
4	23-34 th	48	37%
5	35-44 th	29	22%
6	45-54 th	16	12%
7	>55 th	9	7%
	Jumlah	130	100%



Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	77	59%
2	Perempuan	53	41%
	Jumlah	130	100%

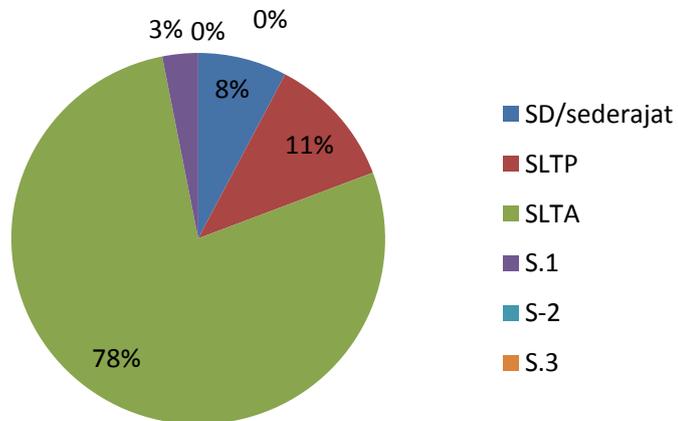
Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

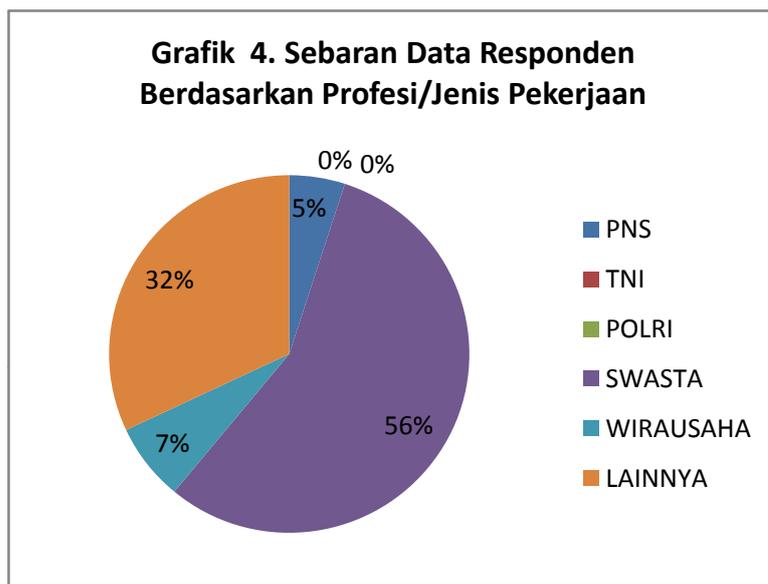
	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/ sederajat	10	8%
2	SLTP	15	12%
3	SLTA	101	78%
4	S.1	4	3%
5	S-2	0	0%
6	S.3	0	0%
	Jumlah	130	100%

Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	5	5%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	56	56%
5	WIRSAUSAHA	7	7%
6	LAINNYA	32	32%
	Jumlah	100	100%



Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,15	78,85	B	Baik
2	Prosedur	3,00	75,00	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,98	74,62	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,87	96,73	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	76,92	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,01	75,19	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,13	78,27	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	2,90	72,50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51	87,63	A	Sangat Baik
Jumlah		28,63	715,70		
Nilai IKM		3,18	79,52	B	Baik

Tabel 1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Buruk	Tidak Penting
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup	Kurang Penting
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik	Penting
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik	Sangat Penting