

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Kecamatan Kartoharjo



KOTA MADIUN – TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Akhir untuk Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2018.

Laporan ini memuat rencana dan pelaksanaan kegiatan yang meliputi : Pendahuluan; Analisis; Kesimpulan dan Saran (rekomendasi jangka pendek, maupun rekomendasi jangka Panjang).

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Bagian Organisasi Kota Madiun, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dan untuk segala kekurangan, secara tulus kami mohon maaf. Semoga Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2018 dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk pelayanan publik di Kota Madiun.

Madiun, Juli 2018

PT. Iconesia Solusi Prioritas

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Bab 1 Pendahuluan	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud dan Tujuan	4
1.3. Metode	4
1.4. Tim Pelaksana	12
1.5. Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan	12
Bab 2 Pelaksanaan Kegiatan dan Analisis.....	14
2.1. Gambaran Umum Objek Survei dan Jenis Layanan	14
2.2. Analisis Data Hasil Survei	15
Bab 3 Kesimpulan dan Saran	29
3.1. Kesimpulan	29
3.2. Saran.....	29
Bab 5 Penutup	30
Lampiran :	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi	

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang telah ditentukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat akan dibuat suatu penelitian dengan menggunakan analisis statistik atau metode tertentu. Dari hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Sehingga dapat diketahui kekurangan dari masing-masing unit tersebut yang kemudian dapat diperoleh saran perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kegiatan ini yaitu sebagai berikut :

- a) Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survey kepuasan kepada masyarakat

terhadap pelayanan publik yang dilakukan di Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun;

- b) Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. METODE

1.3.1. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Sebagaimana disampaikan dalam KAK dan bagian sebelumnya, maka variabel penelitian ini terbagi menjadi beberapa aspek, diantaranya :

A. Variabel Indikator Pelayanan Publik

9 (sembilan) ruang lingkup sebagaimana diatur dalam Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Kesembilan unsur pelayanan di atas dijabarkan dalam beberapa item pertanyaan. Selanjutnya responden memberikan penilaian harapan dan kepuasannya, melalui skala likert (1-4) sebagai berikut :

- Pada bagian harapan, responden menilai harapan atau ekspektasi dengan pilihan jawaban
STP (1) = Sangat Tidak Penting, berarti harapan sangat rendah
TP (2) = Tidak Penting, berarti harapan rendah.
P (3) = Penting, berarti harapan tinggi.
SP (4) = Sangat Penting, berarti harapan sangat tinggi
- Pada bagian kepuasan, responden memberikan penilaian dengan pilihan jawaban
STP (1) = Sangat Tidak Puas
TP (2) = Tidak Puas
P (3) = Puas
SP (4) = Sangat Puas

B. Variabel Demografi Responden

Pada bagian ini responden akan ditanya dengan pertanyaan tertutup seputar kondisi demografinya, yang meliputi : jenis kelamin, usia, pekerjaan utama, pendidikan terakhir, pengeluaran rumah tangga, lama tinggal di Kota Madiun.

C. Saran dan Harapan Masyarakat

Pada bagian ini, penyedia jasa akan menggali secara kualitatif, saran dan harapan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan infrastruktur dan kesesuaian persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Madiun.

1.3.2. Metode pengambilan sampel

Prinsip utama dalam penentuan responden adalah ketersediaan biaya, waktu dan tenaga. Tetapi selain itu juga penentuan responden harus mempertimbangkan jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodir terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian. Jumlah responden pada masing-masing objek survey dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan atau dengan rumus sebagai berikut :

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 . (N + 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

dimana

S : jumlah sampel

λ^2 : lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N : jumlah populasi

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$

d : *Margin of Error* / Toleransi kesalahan

Diusulkan metode pengambilan sampel dengan menetapkan jumlah sampel sebagai berikut :

- a. $\lambda^2 = 0.05$ dan $d = 0.1$ untuk lokasi survey di 7 OPD/ Unit Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, yaitu : Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan Kartoharjo, Kecamatan Mangunharjo dan Kecamatan Taman

- b. $\lambda^2 = 0.1$ dan $d = 0.1$ untuk lokasi survey di 6 OPD/ Unit Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, yaitu : Dinas Perdagangan, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, Badan Kepegawaian Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

Sehingga, diperoleh sebanyak 97 responden di Kecamatan Kartoharjo.

1.3.3. Metode pelaksanaan pengumpulan data

Pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan dengan 2 cara yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer adalah melalui survey, wawancara langsung tatap muka kepada responden sesuai target sampel dan dengan desain kuesioner yang disepakati. Proses pelaksanaan pengumpulan data ini memuat :

- (1) Proses Wawancara Survey untuk pengumpulan data primer
Konsultan membagi tim surveyor agar melakukan wawancara kepada sejumlah responden.
- (2) Proses Tabulasi Data
Data hasil survey, ditabulasi dalam aplikasi pengolah data yang telah didesain oleh ahli teknologi informatika.
- (3) Proses *Quality Control* Wawancara Survey
Proses *quality control* survey meliputi :

a. Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner

Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu masing-masing oleh surveyor. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir atau sebelum kuesioner diserahkan.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu, dibuat formulasi dalam software entri data sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

b. Monitoring Validitas Kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga asisten, yaitu meliputi:

- Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan-pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
- Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi per surveyor. *Quality control* survey dilakukan sebanyak 100% dari jumlah kuesioner terkumpul.

(4) Proses Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder dari instansi terpercaya ataupun dari media massa digunakan untuk pengayaan analisis hasil survey. Penyedia jasa akan mengumpulkan dan mempelajari data-data sekunder ini.

1.3.4. Metode analisa data

Analisa data menggunakan software statistik seperti Microsoft Excel dan SPSS. Analisis hasil survey menggunakan metode statistik sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokkan responden dan analisis penunjang dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2. Perhitungan Indeks

Perhitungan indeks mengacu perhitungan rata-rata tertimbang, dimana pengaruh harapan adalah sebagai bobotnya. Sehingga perhitungan Indeks adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

$$S_k = \text{rata - rata tingkat persepsi}$$

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

$$W_k = \text{bobot harapan}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt,2000 dan Latu & Everett, 2000). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez,2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden sangat berpengaruh, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multiatribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan persepsi / kepuasan responden. Penerapan teknik *Importance Performance Analysis* dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing

produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh responden.

Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, responden ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja organisasi yang menggunakan atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasang kedua set rangking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Empat Kuadran dalam Importance Performance Analysis (IPA)

- Kuadran A, “Prioritas Utama” (high importance & low performance).
 Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.
 Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/

pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B, “Pertahankan Prestasi” (*high importance & high performance*).
Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.
- Kuadran C, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).
Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.
- Kuadran D, “Berlebihan” (*low importance & high performance*).
Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

1.4. TIM PELAKSANA

Adapun tim pelaksana dari kegiatan ini meliputi :

Tabel 3. Tim Pelaksana Kegiatan

No.	Jabatan	April'18	Mei '18					Juni '18				Juli'18			Orang Bulan
		1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	
1	Team Leader														3
2	Ahli Manajemen														3
3	Ahli Manajemen														3
4	Ahli Manajemen														3
5	Ahli Statistik														3
6	Ahli Statistik														3
7	Surveyor 1														1
8	Surveyor 2														1
9	Surveyor 3														1
10	Surveyor 4														1
11	Surveyor 5														1
12	Surveyor 6														1
13	Surveyor 7														1
14	Surveyor 8														1
15	Surveyor 9														1
16	Surveyor 10														1
17	Surveyor 11														1
18	Surveyor 12														1
19	Surveyor 13														1
20	Surveyor 14														3
21	Operator Komputer														3

1.5. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Jangka waktu pelaksanaan kegiatan selama 90 (Sembilan puluh) hari kalender, dimulai pada tanggal 23 April 2018 dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

No.	Tahapan Kegiatan	April'18	Mei '18					Juni '18				Juli '18		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Pelaksanaan sosialisasi survey kepuasan masyarakat di fasilitasi Bagian Organisasi Setda	X												

No.	Tahapan Kegiatan	April'18	Mei '18						Juni '18				Juli '18		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
2	Persiapan dan Laporan Awal	X	X												
3	Pengumpulan Data			X	X	X	X	X							
4	Pengolahan Data						X								
5	Analisa Data						X	X	X						
6	Penyusunan Draft Laporan								X	X					
7	Laporan Antara										X				
8	Ekspose hasil laporan sementara beserta rekomendasi perbaikan										X				
9	Revisi Perbaikan Laporan											X	X		
10	Laporan Akhir													X	

BAB 2.

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN ANALISIS

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Madiun diawali dengan kegiatan pra survey yang ditujukan untuk memperoleh gambaran umum terhadap objek survey, termasuk jenis layanannya. Setelah itu dilakukan penyusunan kuesioner dan pelaksanaan survey.

2.1. GAMBARAN UMUM OBJEK SURVEI DAN JENIS LAYANAN

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain dan kelurahan.

Terdapat 20 jenis pelayanan kecamatan di Kota Madiun, diantaranya :

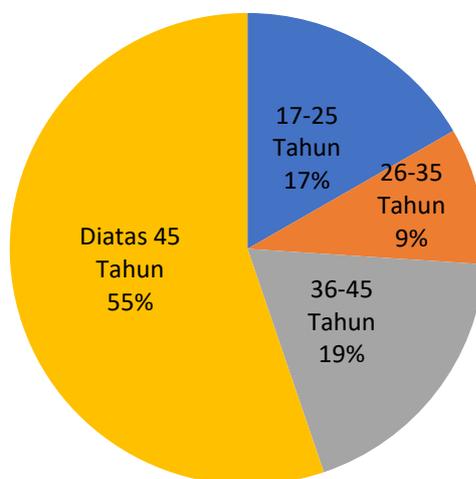
1. Rekomendasi Pengurusan KTP-Elektronik (KTP-el)
2. Rekomendasi Administrasi Penduduk Pindah
3. Rekomendasi Administrasi Penduduk Datang
4. Rekomendasi Administrasi Perubahan Kartu Keluarga
5. Rekomendasi Administrasi Akte Kelahiran
6. Rekomendasi Akte Kematian
7. Rekomendasi Administrasi Surat Pernyataan Ahli Waris
8. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Domisili/Bertempat Tinggal
9. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu/SKTM
10. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Belum Pernah Menikah/Dispensasi Menikah
11. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Calon TKI
12. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Pencari Kerja
13. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Ijin Gangguan HO
14. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Penutupan Jalan/Izin Keramaian
15. Rekomendasi Administrasi SKCK/SKKB
16. Rekomendasi Administrasi Surat Keterangan Ijin Usaha
17. Rekomendasi Administrasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
18. Pelayanan Perijinan Survey/Penelitian Lapangan

- 19. Pembuat Akta Tanah (PPAT) Untuk Akta Waris, Akta Penolakan Hak/Penyerahan Hak/Bersama, Akta Jual Beli, Akta Pembagian Hak Bersama dan Sertifikat Tanah
- 20. Pelayanan Legalisasi Umum Lainnya

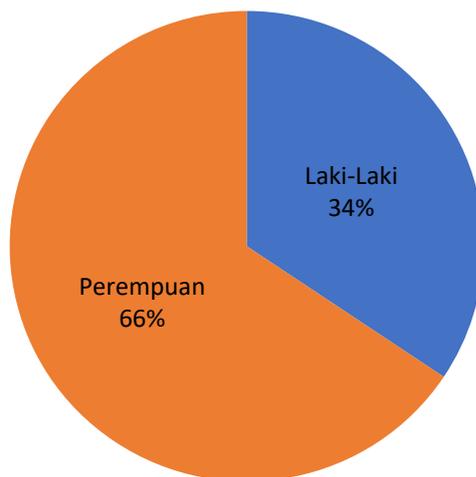
Terdapat 3 kecamatan yang menjadi objek survey kepuasan masyarakat tahun 2018, yaitu : Kecamatan Kartoharjo, Kecamatan Taman dan Kecamatan Mangunharjo.

2.2. ANALISIS DATA HASIL SURVEI

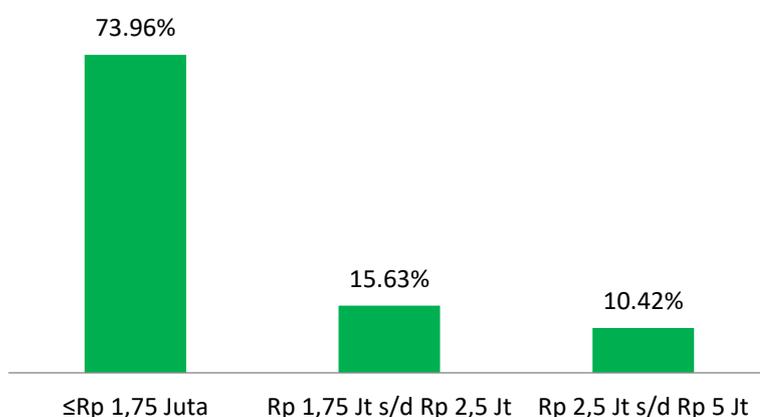
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Kartoharjo dilakukan terhadap 96 responden yang pernah menggunakan layanan di Kecamatan Kartoharjo. Berdasarkan sebaran usia responden, sebanyak 55% responden mempunyai usia di atas 45 tahun, 19% responden mempunyai usia 36-45 tahun, 17% responden mempunyai usia 17-25 tahun, dan 9% responden lainnya mempunyai usia 26-35 tahun. Sedangkan untuk jenis kelamin responden, sebanyak 66% responden perempuan dan 34% responden laki-laki.



Grafik 1. Usia Responden di Kecamatan Kartoharjo



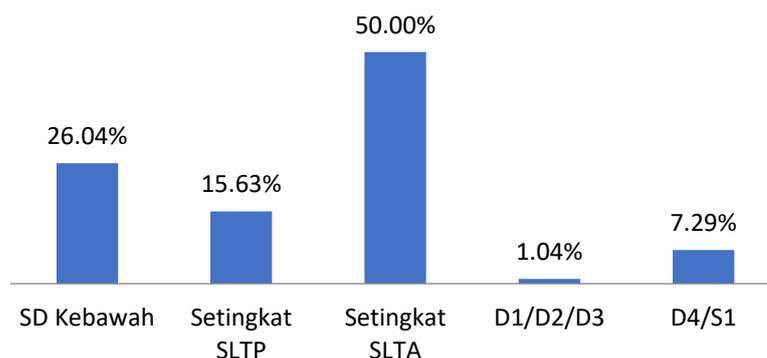
Grafik 2. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kartoharjo



Grafik 3. Pengeluaran Perbulan Responden di Kecamatan Kartoharjo

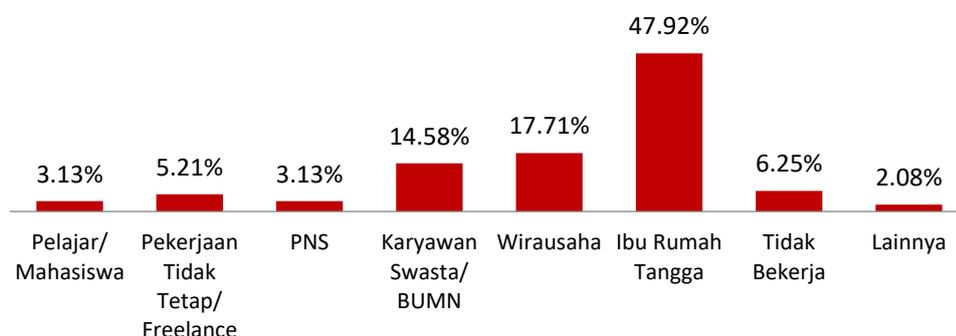
Apabila ditinjau berdasarkan rata-rata pengeluaran rumah tangga perbulan, sebanyak 73,96% responden mempunyai rata-rata pengeluaran perbulan sebesar ≤ Rp 1.750.000, sedangkan 15,63% responden mempunyai rata-rata pengeluaran perbulan sebesar Rp 1.750.001 - Rp 2.500.000 dan 10,42% lainnya mempunyai rata-rata pengeluarab perbulan sebesar Rp 2.500.001 - Rp 5.000.000.

Untuk tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden, sebanyak 50% responden mempunyai pendidikan setingkat SLTA, 26,0% responden mempunyai pendidikan SD ke bawah, 15,63% responden mempunyai pendidikan setingkat SLTP, 7,29% responden mempunyai pendidikan D4/S1, dan 1,04% responden mempunyai pendidikan D1/D2/D3.



Grafik 4. Pendidikan Terakhir Responden di Kecamatan Kartoharjo

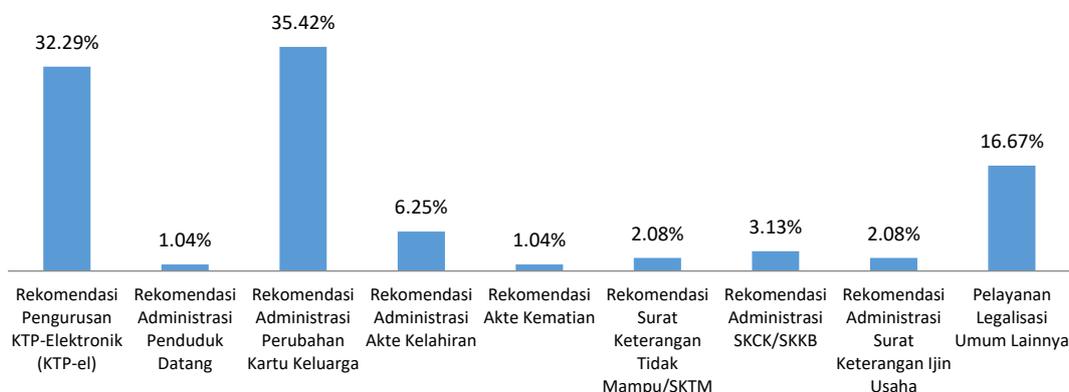
Sedangkan untuk pekerjaan utama responden di Kecamatan Kartoharjo, 47,92% responden adalah ibu rumah tangga, kemudian 17,71% responden mempunyai profesi sebagai wirausaha, 14,58% responden merupakan karyawan swasta/ BUMN, 6,25% responden tidak bekerja, 5,21% responden mempunyai pekerjaan tidak tetap/ *freelance*, masing-masing sebanyak 3,13% responden mempunyai pekerjaan sebagai PNS dan pelajar/ mahasiswa, untuk pekerjaan lainnya dimiliki oleh sebanyak 2,08% responden.



Grafik 5. Pekerjaan Utama Responden di Kecamatan Kartoharjo

Kecamatan Kartoharjo menyediakan 20 jenis layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat. Dari layanan yang disediakan, 35,42% responden menggunakan layanan rekomendasi administrasi perubahan kartu keluarga, 32,29% responden menggunakan layanan rekomendasi pengurusan KTP-elektronik (KTP-e), 16,67% responden menggunakan pelayanan legalisasi umum lainnya, 6,25% responden menggunakan layanan rekomendasi administrasi akte kelahiran, 3,13% responden menggunakan rekomendasi administrasi SKCK/SKKB, masing-masing 2,08% menggunakan layanan rekomendasi surat keterangan tidak mampu/ SKTM dan rekomendasi administrasi surat keterangan ijin usaha. Sedangkan untuk layanan

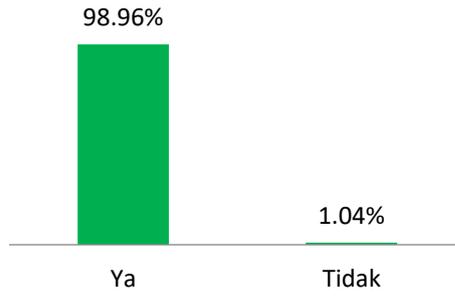
rekomendasi administrasi penduduk datang dan rekomendasi akte kematian masing-masing digunakan oleh sebanyak 1,04% responden.



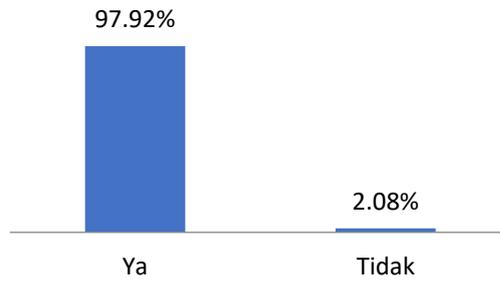
Grafik 6. Jenis Layanan yang Digunakan Responden di Kecamatan Kartoharjo

Berdasarkan layanan yang pernah digunakan digali juga pengetahuan responden terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kesesuaian jangka waktu layanan, biaya layanan dan layanan pengaduan sebagai berikut :

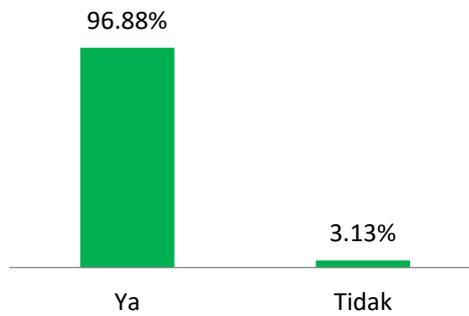
1. Dalam hal persyaratan pelayanan, sebanyak 98,96% responden mengetahui persyaratan pelayanan dan 1,04% lainnya tidak mengetahui persyaratan pelayanan .
2. Dalam hal sistem/ meknisame/ prosedur pelayanan, sebanyak 97,92% responden mengetahui sistem/ meknisame/ prosedur pelayanan dan 2,08% lainnya tidak mengetahui sistem/ meknisame/ prosedur pelayanan.
3. Dalam hal jangka waktu penyelesaian layanan sebanyak 96,88% responden mengetahui jangka waktu pelayanan dan 3,13% lainnya tidak mengetahui.
4. Dalam hal biaya yang ditimbulkan selama proses pelayanan sebanyak 100,00% responden menyetujui bahwa tidak ada biaya yang diperlukan selama proses pelayanan.
5. Dalam hal ketersediaan fasilitas pengaduan layanan, 37,50% responden mengetahui keberadaan fasilitas pengaduan dan 62,50% lainnya tidak mengetahui fasilitas pengaduan tersebut.
6. Untuk penyampaian pengaduan/ keluhan/ saran, 100,00% responden tidak pernah memberikan pengaduan terhadap layanan yang diterima.



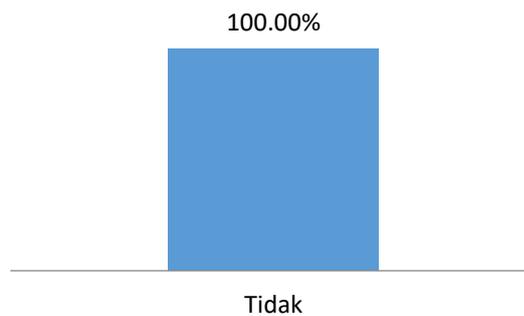
Grafik 7. Pengetahuan Terhadap Persyaratan Pelayanan di Kecamatan Kartoharjo



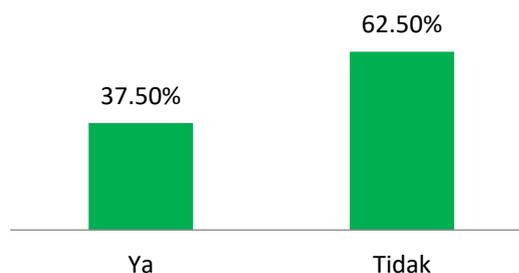
Grafik 8. Pengetahuan Terhadap Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan di Kecamatan Kartoharjo



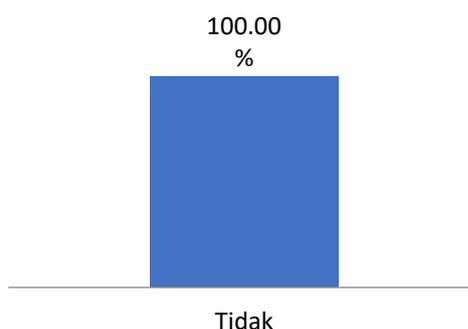
Grafik 9. Pengetahuan Terhadap Jangka Waktu Pelayanan di Kecamatan Kartoharjo



Grafik 10. Adanya Biaya Pelayanan di Kecamatan Kartoharjo



Grafik 11. Pengetahuan Terhadap Fasilitas Pengaduan di Kecamatan Kartoharjo



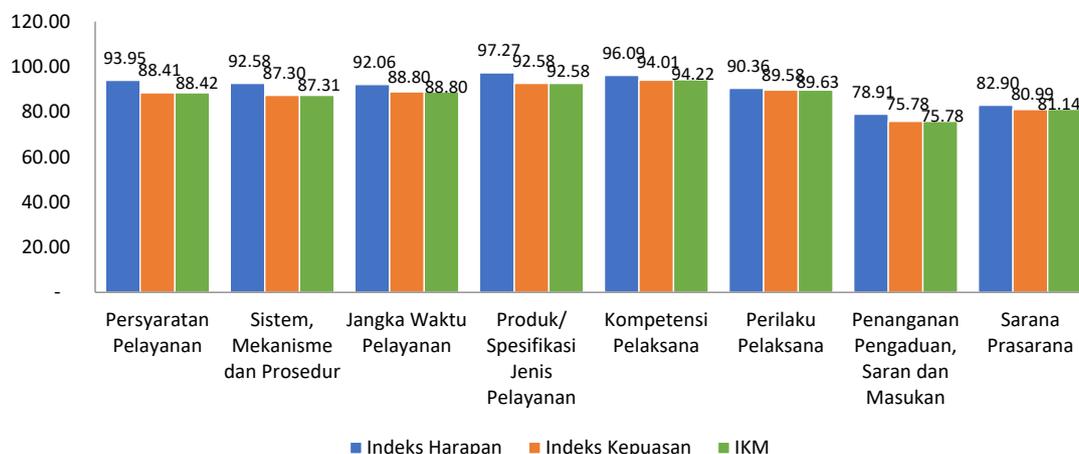
Grafik 12. Pernah Memberikan Pengaduan di Kecamatan Kartoharjo

Perincian indeks harapan dan indeks kepuasan per unsur dan per variable (pertanyaan) disampaikan dalam table berikut.

Aspek Layanan		Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
A. PERSYARATAN PELAYANAN				
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan	94.79	89.58	-5.21
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan	93.49	88.28	-5.21
3	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan	93.49	87.24	-6.25
4	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan	94.01	88.54	-5.47
B. SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR PELAYANAN				
5	Keberadaan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	92.71	87.76	-4.95
6	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	91.15	86.20	-4.95
7	Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	92.45	86.72	-5.73
8	Kemudahan menjalankan sistem,	94.01	88.54	-5.47

Aspek Layanan		Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
	mekanisme dan prosedur pelayanan			
C. JANGKA WAKTU PELAYANAN				
9	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)	91.93	88.54	-3.39
10	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)	92.19	89.06	-3.13
E. PRODUK/ SPESIFIKASI JENIS LAYANAN				
15	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	97.14	91.93	-5.21
16	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)	97.40	93.23	-4.17
F. KOMPETENSI PELAKSANA				
17	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya	98.96	97.14	-1.82
18	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya	99.22	97.66	-1.56
19	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa	90.10	87.24	-2.86
G. PERILAKU PELAKSANA				
20	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat	91.15	90.89	-0.26
21	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	92.19	91.67	-0.52
22	Pelayanan tidak membedakan	87.76	86.20	-1.56
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, dan MASUKAN				
23	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)	78.91	75.78	-3.13
I. SARANA DAN PRASARANA				
25	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)	86.72	84.90	-1.82
26	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll)	83.33	82.03	-1.30
27	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan	78.65	76.04	-2.60

Untuk indeks harapan, indeks kepuasan, dan IKM masing-masing unsur pelayanan dijabarkan dalam grafik berikut.

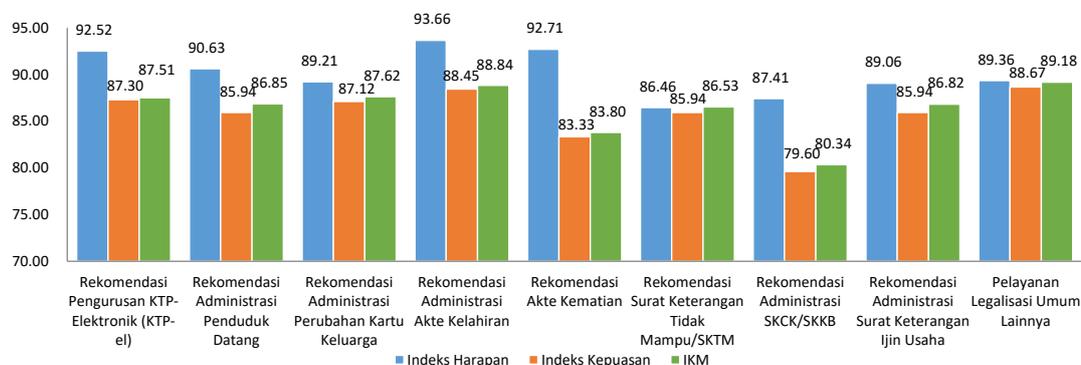


Grafik 13. Indeks Harapan, Indeks Kepuasan, IKM Unsur Layanan di Kecamatan Kartoharjo

Unsur yang mendapatkan nilai IKM tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana sebesar 94,22 dengan indeks harapan sebesar 97,27 dan indeks kepuasan sebesar 92,58. Kemudian diikuti oleh unsur produk/ spesifikasi jenis layanan dimana nilai IKM yang didapatkan sebesar 92,58 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 92,27 dan 92,58. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai IKM sebesar 89,63 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 90,36 dan 89,58. Unsur jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 88,80 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 92,06 dan 88,80. Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 88,42 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 93,95 dan 88,41. Unsur system, mekanisme, dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 87,31 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 92,58 dan 87,30. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 81,41 dengan indeks harapan dan indeks kepuasan sebesar 82,90 dan 80,99. Unsur yang mendapatkan nilai IKM terkecil adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai IKM sebesar 75,78, indeks harapans sebesar 78,91 dan indeks kepuasan sebesar 75,78.

Selanjutnya berdasarkan pengukuran harapan dan kepuasan didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) total untuk Kecamatan Kartoharjo sebesar 87,54 atau masuk dalam kategori mutu layanan B (Baik).

Selain menghitung nilai IKM secara total, kegiatan survei kepuasan masyarakat juga menghitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan jenis layanan yang digunakan.



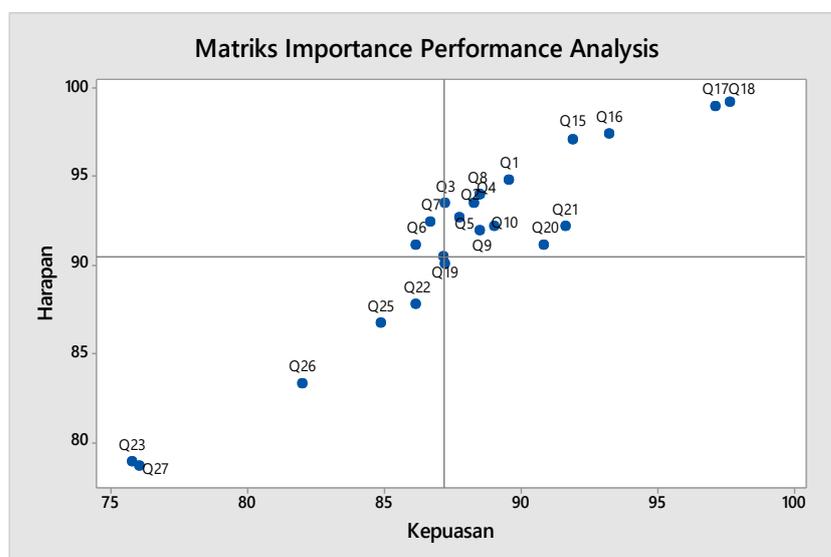
Grafik 14. Indeks Harapan, Indeks Kepuasan, IKM Untuk Jenis Layanan yang Digunakan di Kecamatan Kartoharjo

Berdasarkan jenis layanan yang digunakan oleh responden di Kecamatan Kartoharjo, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Layanan rekomendasi KTP-Elektronik (KTP-e), mendapatkan indeks harapan sebesar 92,52, indeks kepuasan sebesar 87,30, dan IKM sebesar 87,51.
2. Layanan rekomendasi administrasi penduduk datang, mendapatkan indeks harapan sebesar 90,63, indeks kepuasan sebesar 85,94, dan IKM sebesar 86,85
3. Layanan rekomendasi administrasi perubahan kartu keluarga, mendapatkan indeks harapan sebesar 89,21, indeks kepuasan sebesar 87,12, dan IKM sebesar 87,62
4. Layanan rekomendasi administrasi kelahiran, mendapatkan indeks harapan sebesar 93,66, indeks kepuasan sebesar 88,45, dan IKM sebesar 88,84
5. Layanan rekomendasi akte kematian, mendapatkan indeks harapan sebesar 92,71, indeks kepuasan sebesar 83,33, dan IKM sebesar 83,80
6. Layanan rekomendasi surat keterangan tidak mampu/ SKTM, mendapatkan indeks harapan sebesar 86,46, indeks kepuasan sebesar 85,94, dan IKM sebesar 86,53
7. Layanan rekomendasi administrasi SKCK/SKKB, mendapatkan indeks harapan sebesar 87,41, indeks kepuasan sebesar 79,60, dan IKM sebesar 80,34

8. Layanan rekomendasi administrasi surat keterangan ijin usaha, mendapatkan indeks harapan sebesar 89,06, indeks kepuasan sebesar 85,94, dan IKM sebesar 86,82
9. Pelayanan legalisasi umum lainnya, mendapatkan indeks harapan sebesar 89,36, indeks kepuasan sebesar 88,67, dan IKM sebesar 89,18.

Untuk mengetahui prioritas perbaikan dari layanan dapat dilihat dari matrik Importance performance analysis (IPA), dimana kuadran A merupakan prioritas perbaikan utama dan kuadran C adalah prioritas perbaikan kedua.



Grafik 15. Matriks Importance Performance Analysis (IPA) di Kecamatan Kartoharjo

Berdasarkan matriks IPA yang sudah diperoleh, maka prioritas perbaikan utama yang untuk layanan di Kecamatan Kartoharjo adalah variable-variabel yang terdapat pada kuadran kiri atas, yaitu :

1. Variabel 7, Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (gap = -5,7)
2. Variabel 6, Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (gap = -4,95)

Sedangkan variable yang masuk dalam prioritas perbaikan ke dua adalah variable yang terletak pada kuadran kiri bawah, yaitu :

1. Variabel 23, Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll) (gap = -2,13)

2. Variabel 27, Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan (gap = -2,60)
3. Variabel 25, Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll) (gap = -1,82)
4. Variabel 22, Pelayanan tidak membedakan (gap = -1,56)
5. Variabel 26, Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll) (gap = -1,30)

Untuk menilai harapan dan kepuasan responden, diajukan 27 pertanyaan yang mewakili Sembilan unsur pertanyaan. Responden kemudian memberikan penilaian dalam skala likert, dimana untuk harapan terdiri dari sangat tidak penting (1), tidak penting (2), penting (3), dan sangat penting (4). Kemudian untuk tingkat kepuasan terdiri dari sangat tidak puas (1), tidak puas (2), puas (3), dan sangat puas (4).

Jumlah responden di Kecamatan Kartoharjo yang memberikan jawaban kepuasan untuk masing-masing pertanyaan disampaikan dalam tabel berikut:

Aspek Layanan		Skala Likert Kepuasan			
		1	2	3	4
A. PERSYARATAN PELAYANAN					
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan	0	2	36	58
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan	0	2	41	53
3	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan	0	3	43	50
4	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan	0	2	40	54
B. SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR PELAYANAN					
5	Keberadaan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	0	1	45	50
6	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	0	1	51	44
7	Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	0	1	49	46
8	Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	0	2	40	54
C. JANGKA WAKTU PELAYANAN					
9	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)	0	3	38	55
10	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian	0	2	38	56

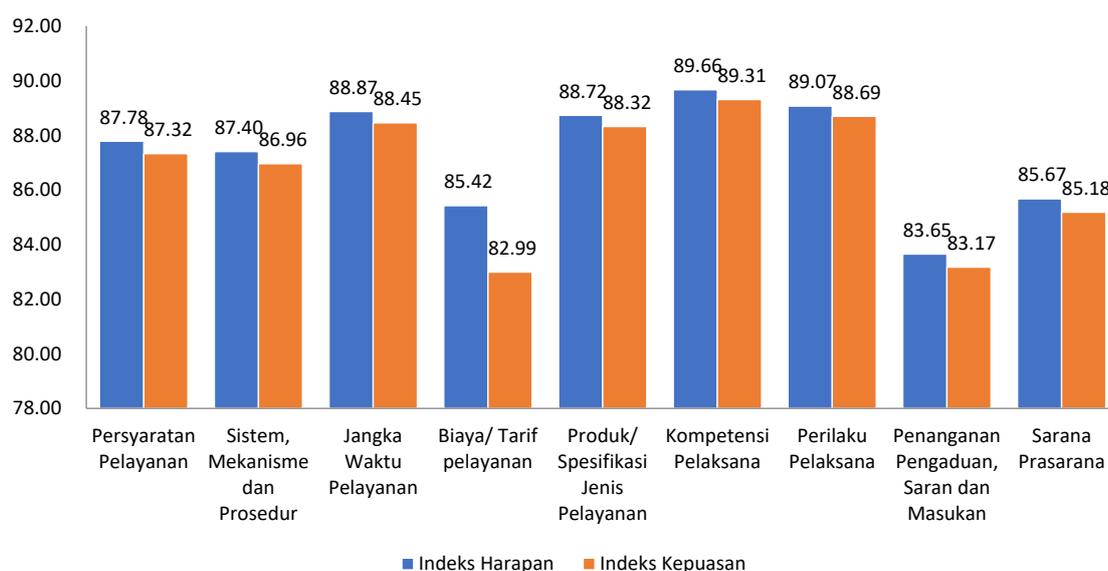
Aspek Layanan		Skala Likert Kepuasan			
		1	2	3	4
	layanan)				
E. PRODUK/ SPESIFIKASI JENIS LAYANAN					
15	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0	2	27	67
16	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)	0	0	26	70
F. KOMPETENSI PELAKSANA					
17	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya	0	1	9	86
18	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya	0	0	9	87
19	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa	0	1	47	48
G. PERILAKU PELAKSANA					
20	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat	0	2	31	63
21	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)	0	2	28	66
22	Pelayanan tidak membedakan	0	3	47	46
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, dan MASUKAN					
23	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)	0	3	87	6
I. SARANA DAN PRASARANA					
25	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)	0	0	58	38
26	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll)	0	0	69	27
27	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan	0	1	90	5
Total		0	34	949	1,129

Untuk responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas (1) dan tidak puas (2) ditanyakan alasan pemberian nilai tersebut. Beberapa alasan ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat untuk masing-masing unsur layanan ditampilkan dalam table berikut :

Unsur	Keluhan	Jumlah Responden
Persyaratan Pelayanan	Kurang tahu keberadaan persyaratan, Kurang mudah mendapatkan informasi persyaratan, Terkadang ada persyaratan tambahan yang tidak disebutkan sebelumnya, Kurang mudah memenuhi persyaratan	6
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kurang tahu prosedur pelayanan, Kurang mudah mendapatkan informasi prosedur pelayanan, Kurang jelas prosedur pelayanan	5
Jangka Waktu Pelayanan	Menunggu lama, Tidak ada pemberitahuan	5
Produk/ Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan KTP lambat	2
Kompetensi Pelaksana	Kurang tanggap	2
Perilaku Pelaksana	Kurang ramah, Kurang profesional, Sedikit dibeda-bedakan	7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tidak tahu kalau ada kotak pengaduan, Tidak ada petunjuk mengisi keluhan	3

3. Kota Madiun

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan kepuasan di 13 OPD yang menjadi objek survey, diperoleh hasil indeks harapan dan indeks kepuasan kota madiun yang ditampilkan dalam grafik berikut.



Grafik 178. Indeks Harapan, Indeks Kepuasan, IKM Unsur Layanan di Kota Madiun

Unsur yang mendapatkan indeks kepuasan tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan indeks harapan sebesar 89,66. Selanjutnya adalah unsur perilaku pelaksana mendapatkan indeks kepuasan sebesar 88,69 dengan indeks harapan sebesar 89,07. Unsur jangka waktu pelayanan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 88,45 dengan indeks harapan sebesar 88,87. Unsur produk/ spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 88,32 dengan indeks harapan sebesar 88,72. Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 87,32 dengan indeks harapan sebesar 87,78. Unsur system, mekanisme, dan prosedur pelayanan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 86,69 dengan indeks harapan sebesar 87,40. Unsur sarana prasarana mendapatkan indeks kepuasan sebesar 85,18 dengan indeks harapan sebesar 85,67. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 83,17 dengan indeks harapans ebesar 83,65. Unsur yang mendapatkan indeks kepuasan terrendah adalah unsur biaya/tariff pelayanan dengan indeks kepuasan sebesar 82,99 dan indeks harapan sebesar 85,42.

Nilai IKM tahun 2018 dari kecamatan Kartoharjo selanjutnya dibandingkan dengan IKM pada tahun 2017 sebagai berikut :

No	ODP	IKM 2017	Kategori Mutu Layanan	IKM 2018	Kategori Mutu Layanan
11	Kecamatan Kartoharjo	81.15	B	87.54	B

Berdasarkan tabel diatas, nampak adanya peningkatan nilai IKM sebesar 6.39 point dibandingkan tahun 2017.

BAB 3. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil survei kepuasan masyarakat Kota Madiun untuk Kecamatan Kartoharjo adalah sebagai berikut :

- Skor IKM Kecamatan Kartoharjo 87,54 dan kategori mutu layanan B
- Prioritas perbaikan utama : kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.
- Prioritas perbaikan kedua : ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll), pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan, kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll), pelayanan tidak membedakan, dan kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll)

3.2. SARAN

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat, berikut ini adalah saran yang dapat dilakukan oleh Kecamatan Kartoharjo untuk meningkatkan kepuasan masyarakat/ pengguna layanannya :

- Terkait kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan : membuat poster/ brosur berisi tentang alur/ mekanisme dan prosedur pelayanan atau meletakkan dalam website
- Terkait dengan ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan : meletakkan kotak pengaduan, buku pengaduan, di tempat yang jelas atau memampang sms pengaduan di poster dan website

BAB 4. PENUTUP

Demikian laporan akhir dari pekerjaan ini dibuat. Penyedia jasa berharap dengan laporan akhir ini dapat memberikan gambaran yang lebih konkrit tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2018 sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang ditetapkan.



LAMPIRAN



Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun Tahun 2018 OPD : Kecamatan (1) Kecamatan Kartoharjo (2) Kecamatan Taman (3) Kecamatan Mangunharjo *)	No. Kues :
	Surveyor :

Bagian A. Identitas Responden (Masyarakat/ Perorangan)

1. Nama :	2. No. Telp/ HP :	4. Usia : _____ tahun (minimal 17 tahun)
3. Alamat :	5. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan	

Bagian B. Data Demografi Responden

1. Rata-rata pengeluaran rumah tangga/ bulan (diluar cicilan rutin): (1) ≤ Rp.1.750.000,- (2) Rp. 1.750.001,- s/d Rp.2.500.000,- (3) Rp. 2.500.001,- s/d Rp.5.000.000,- (4) Rp. 5.000.001,- s/d Rp.7.500.000,- (5) Rp.7.500.001,- s/d Rp.10.000.000,- (6) > Rp.10.000.000	3. Pekerjaan Utama Responden : (1) Pelajar/ Mahasiswa (2) Pekerjaan Tidak Tetap/ Freelance (3) PNS (4) Karyawan Swasta / BUMN (5) Wirausaha (6) Ibu Rumah Tangga (7) Pensiunan (8) Tidak Bekerja (9) Lainnya, sebutkan _____
2. Pendidikan Terakhir (1) SD Kebawah (4) D1/ D2/ D3 (2) Setingkat SLTP (5) D4/ S1 (3) Setingkat SLTA (6) S2 Keatas	

Bagian C. Pelayanan Yang Pernah Digunakan

1. Urusan yang di lakukan di Kecamatan saat ini atau terakhir kali dalam 6 bulan terakhir ? (Tunjukkan kartu bantu, tulis salah satu, nomornya saja)	<input type="checkbox"/>
2. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui persyaratan pelayanan untuk mengurus layanan tersebut (bagian C no.1) di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Ya <input type="checkbox"/> (2) Tidak	
3. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui system/ mekanisme/ prosedur pelayanan untuk mengurus layanan tersebut (bagian C no.1) di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Ya <input type="checkbox"/> (2) Tidak	
4. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui jangka waktu pelayanan untuk mengurus layanan tersebut (bagian C no.1) di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Ya <input type="checkbox"/> (2) Tidak	
5. Apakah ada biaya pelayanan untuk mengurus layanan tersebut (bagian C no.1) di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Tidak <input type="checkbox"/> (2) Ya, berbiaya, sebesar Rp.	
6. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui adanya fasilitas pengaduan di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Ya <input type="checkbox"/> (2) Tidak	
7. Apakah Bapak/ Ibu pernah memberikan pengaduan di kecamatan? <input type="checkbox"/> (1) Ya <input type="checkbox"/> (2) Tidak	

Bagian D. Harapan dan Kepuasan Layanan

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan :

Harapan :	Kepuasan :
(1) Sangat Tidak Penting	(1) Tidak Puas
(2) Tidak Penting	(2) Kurang Puas
(3) Penting	(3) Puas
(4) Sangat Penting	(4) Sangat Puas

Jika pada kepuasan Bapak/ Ibu menyatakan (1) Tidak Puas atau (2) Kurang Puas, berikan alasannya

No.	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Alasan Tidak Puas (1,2)
Persyaratan Pelayanan				
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan			
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan			
3	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan			
4	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan			
Sistem, Mekanisme dan Prosedur				

No.	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Alasan Tidak Puas (1,2)
5	Keberadaan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
6	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
7	Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
8	Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
Jangka Waktu Pelayanan				
9	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)			
10	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)			
Biaya/ tarif pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan biaya, bagian C no 5 menjawab 2)				
11	Keberadaan informasi mengenai biaya pelayanan			
12	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai besaran biaya pelayanan			
13	Kesesuaian/ ketepatan biaya pelayanan yang ditagihkan dengan ketentuan yang berlaku			
14	Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan			
Produk/ spesifikasi jenis pelayanan				
15	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku			
16	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)			
Kompetensi pelaksana				
17	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya			
18	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya			
19	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa			
Perilaku Pelaksana				
20	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat			
21	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)			
22	Pelayanan tidak membedakan			
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
23	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)			
24	Tanyakan jika bagian C no 7 menjawab Ya Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat (pengaduan diselesaikan dengan tuntas, tidak ada permasalahan terulang, dll)			
Sarana Prasarana				
25	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)			
26	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll)			

No.	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Alasan Tidak Puas (1,2)
27	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan			

Bagian E. Pertanyaan Terbuka (Saran dan Keluhan)

Jika ada, berikan saran atau keluhan terkait pelayanan di Kecamatan kota Madiun saat ini.

1. Keluhan :

2. Saran

Dengan ini, saya menyatakan telah diwawancarai oleh surveyor untuk Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun Tahun 2018 pada tanggal _____ jam _____ WIB

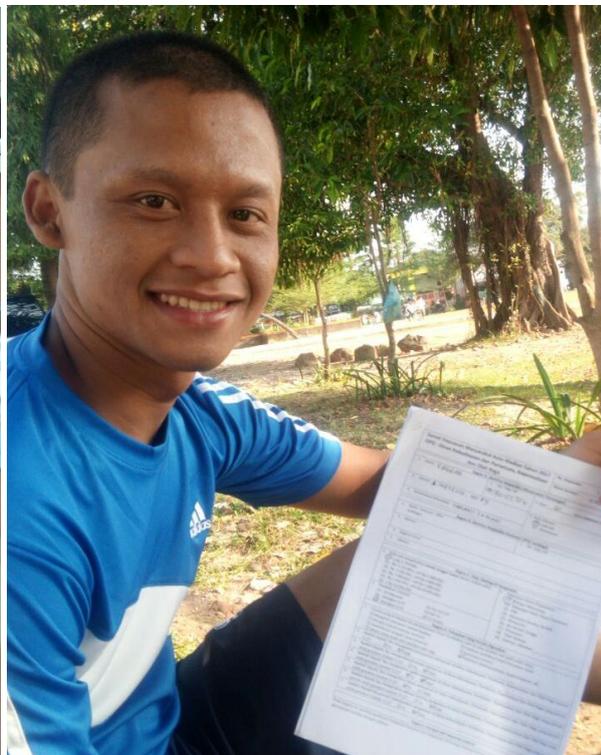
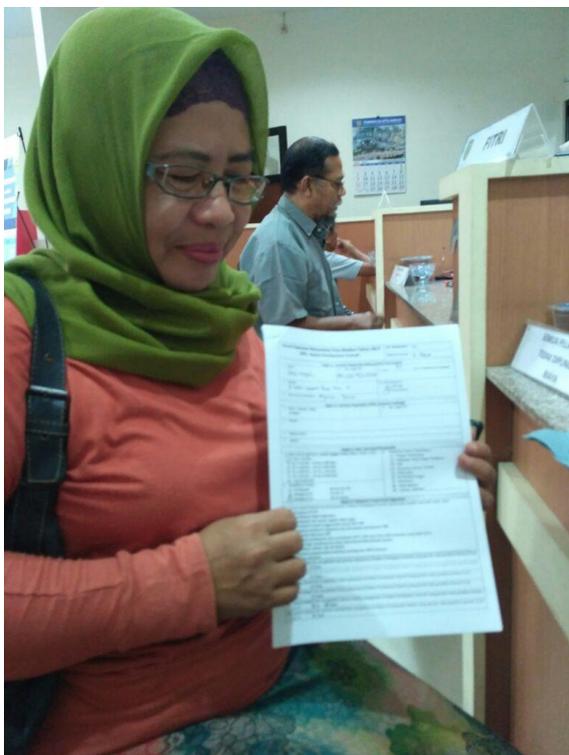
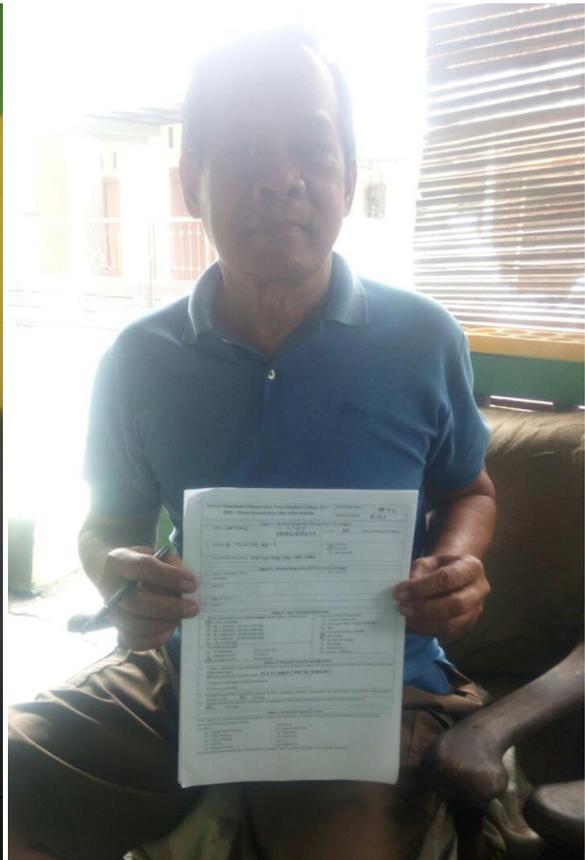
(_____)

Beberapa Dokumentasi Pra Survey (Kajian Awal)





Beberapa Dokumentasi Pelaksanaan Survey



Dokumentasi Ekspose Hasil Survey



