

BAB I

1. PENDAHULUAN.

A. 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 aparat 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 buru terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

B. Dasar Hukum.

Dasar Hukum dalam melakukan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. UU No. 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik
2. PP No. 99 Tahun 2012 ttg Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009
3. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public

C. Maksud dan Tujuan SKM.

Maksud :

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.

Tujuan :

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

D. Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Manfaat :

- ❖ Diketahui kelebihan/ kekurangan unsur pelayanan
- ❖ Diketahui kinerja pelayanan secara periodik
- ❖ Sebagai bahan penetapan kebijakan
- ❖ Diketahui IKM lokal, regional, dan nasional
- ❖ Memacu kompetisi positif antar UP3
- ❖ Masyarakat mengetahui kinerja pelayanan

F. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

G. Ruang Lingkup

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

H. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

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 *).

Tidak dikenakan biaya / tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**). Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

BAB II

METODE DAN TEKNIS PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pengertian

2.1.1. Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan di Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. **Unit Survei Kepuasan pelayanan** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. **Survei periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
6. **Lembaga lain** adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai Pemerintah Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan di Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.

9. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.
12. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
14. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten Lamongan dan Kecamatan Brondong.

2.2. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei ini dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan, triwulan, 6 (enam) bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain ini, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar

mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.3 Metodologi Penelitian.

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

2.3.1. Persiapan

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini / pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Masyarakat.

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **4 (Empat)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan.

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.

c. Penetapan Responden dan Lokasi

1. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar sebagai berikut :

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

d = 0,0

2. Lokasi dan waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan di Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan pada jam kerja terhadap Responden yang telah menerima pelayanan Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

3. Target Responden.

Secara garis besar target responden adalah masyarakat yang telah berkunjung ke Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan tersebut dan telah mendapat pelayanan dari Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan dengan jumlah responden 150 Responden .

d. Pengumpulan Data.

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan.

e. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

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

- ❖ Menambah unsur yang dianggap relevan
- ❖ Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

f. Analisa Data.

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

Nilai Prestasi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval konversi SKM	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

g. Evaluasi dan Program.

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan. Saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan

dapat meningkatkan kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan kepada masyarakat.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Target responden survei adalah 150 orang. Dari target itu terkumpul 150 kuesioner terisi dengan lengkap. Sebagaimana tabel Presentase Karakteristik Responden

Tabel III.1

Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	64	42,66%
		Perempuan	86	57,33%
2	Kelompok Umur	17 s/d 30	44	29.33 %
		31 s/d 40	47	31.33 %
		40 s/d 55	51	34.00%
		> 55	8	5.33 %
3	Pendidikan	SD kebawah	3	2%
		SMP	9	6%
		SMA	78	52%
		Diploma	13	8,66%
		S-1	46	30,66%
		S-2 keatas	1	0,66%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	11	7.33%
		Pegawai Swasta	29	19.33%
		Wiraswasta/Usahawan	38	25,33%
		Pelajar/Mahasiswa	40	26.66 %
		Lainnya	32	21.33%

Sedangankan Hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik (PATEN) Kecamatan Brondong sebesar **87.00** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,81 – 88,30) Berikut adalah deskripsi hasil analisis terhadap kesembilan variabel survei.

Tabel III.2

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap variabel pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.30
2	Prosedur	3.30
3	Waktu pelayanan	3.69
4	Biaya/tarif	3.64
5	Produk layanan	3.56
6	Kompetensi pelaksana	3.51
7	Perilaku pelaksana	3.41
8	Sarana Prasarana	3.55
9	Penanganan Pengaduan	3.37
	Rata-rata Tertimbang	3,48

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,30 berada pada interval skor 3,06-3,53 kategori “**Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel “persyaratan” berada pada kategori sangat baik.

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.30 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “**Baik.**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan variabel “prosedur” berada pada kategori baik.

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel “Waktu pelayanan” berada pada kategori sangat baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, dalam hal ini Pelayanan di Kantor Kecamatan Brondong tidak memungut biaya atau **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel “biaya/tarif” berada pada kategori sangat baik.

E. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel "produk pelayanan" berada pada kategori baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,51 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel "kompetensi pelaksana" berada pada kategori baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,41 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel "perilaku pelaksana" berada pada kategori baik.

H. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel "Sarana dan prasarana" pelayanan berada pada kategori baik.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada variabel "penanganan pengaduan, saran dan masukan" berada pada kategori baik

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan Tahun 2021, sebagai berikut:

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan di Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan yang dijadikan lokus survei dapat dikatakan baik, dimana terdapat 3 jenis Pelayanan yaitu pelayanan administarsin Kependudukan, Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Umum dengan nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 87.00 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan menunjukkan kinerja yang baik;

B. Saran .

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kecamatan Brondong dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Kecamatan Brondong akan selalu melakukan evaluasi atas berbagai pelayanan publik yang ada di Kecamatan Brondong, dan kemudian melakukan perbaikan atas berbagai kelemahan yang ada secara berkala dan partisipatif dengan melibatkan berbagai *stakeholder* yang ada;
3. Kecamatan Brondong akan melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan terutama pada ruang pelayanan agar masyarakat terasa nyaman dan juga pada unsur- unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, serta penanganan pengaduan.

Brondong, 30 Juni 2021



CAMAT BRONDONG

SARIONO, SH.MM
Pembina Tingkat I

NIP. 19640615 199003 1 023



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2021**

**KECAMATAN BRONDONG
KABUPATEN LAMONGAN**

Jalan Raya Sedayulawas Brondong Kode Pos 62263
Tlp. (0322) 661150, Email : brondong@lamongan.go.id
Website : www.lamongankab.go.id

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari angka sesuai dengan masyarakat/responden)		Diisi oleh Petugas
Nomor / Nama/	
UmurTahun	
Jenis Kelamin	1). Laki – laki 2). Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wirawasta/Usahawan	

II. DATA PENCARI/PENGUMPUL DATA

Nama	:	KUMARJI
NIP/Data Lainnya	:	19660217 200701 1 025

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode huruf sesuai dengan masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>e. Tidak sesuai f. Kurang sesuai g. Sesuai h. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kopetensi Pelaksana petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang Maklumat tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan ?</p> <p>i. Tidak sesuai j. Kurang sesuai k. Sesuai l. Sangat sesuai</p>
---	--