

DAFTAR ISI

BAB I	- 1 -
1.1 Latar Belakang.....	- 1 -
1.2 Peraturan Perundangan	- 2 -
1.3 Maksud dan Tujuan	- 2 -
1.4 Sasaran.....	- 3 -
1.5 Ruang Lingkup.....	- 3 -
1.6 Manfaat	- 3 -
1.7 Unsur-Unsur Penilaian.....	- 4 -
BAB II	- 5 -
2.1 Hasil SKM pada Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karangbinangun.....	- 5 -
2.2 Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan	- 8 -
2.3 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	- 9 -
BAB III	- 14 -
3.1 Kesimpulan	- 14 -
3.2 Saran.....	- 14 -



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut juga pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan GOOD GOVERNANCE dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 5038);
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Kecamatan Karangbinangun secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Karangbinangun selanjutnya bagi masyarakat di Wilayah Kecamatan Karangbinangun.

1.4 Sasaran

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

1. Terwujudnya tingkat pencapaian kinerja Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Karangbinangun;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya survei kepuasan masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan;
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan
4. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. Diketuainya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.7 Unsur-Unsur Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dimana penetapan unsur penilaian, telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang dicakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Adapun 14 unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Keberadaan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Kesopanan petugas pelayanan
6. Kecepatan pelayanan
7. Keadilan mendapatkan pelayanan
8. Keramahan petugas pelayanan
9. Kemampuan petugas pelayanan
10. Kewajaran petugas pelayanan
11. Kesesuaian pelayanan yang diberikan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN KARANGBINANGUN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan dijabarkan dalam hasil penilaian survei dari masing-masing unsur pelayanan pada tahun 2020.

2.1 Hasil SKM pada Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karangbinangun

Hasil penilaian survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan 88 responden pada 14 (empat belas) unsur pelayanan tahun 2020 menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 80.75 sebagaimana disajikan pada tabel 2.1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan mendapat kategori A dan kinerja pelayanan Sangat Baik.

Tabel 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
pada Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan Tahun 2020

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3

16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
24	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
35	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
47	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
50	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
56	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4

63	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
66	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
67	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
70	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
71	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
73	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
76	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
82	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
84	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
85	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
87	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
88	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
89	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
93	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
95	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
98	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
99	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
100	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
102	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
103	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
106	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3

107	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
108	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
111	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
115	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
118	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
119	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
120	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Nilai Rata-Rata Tertimbang Nilai Survei IKM														
	3.23													
	80.75													

2.2 Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan

Nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) per unsur pelayanan pada Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 2.2.

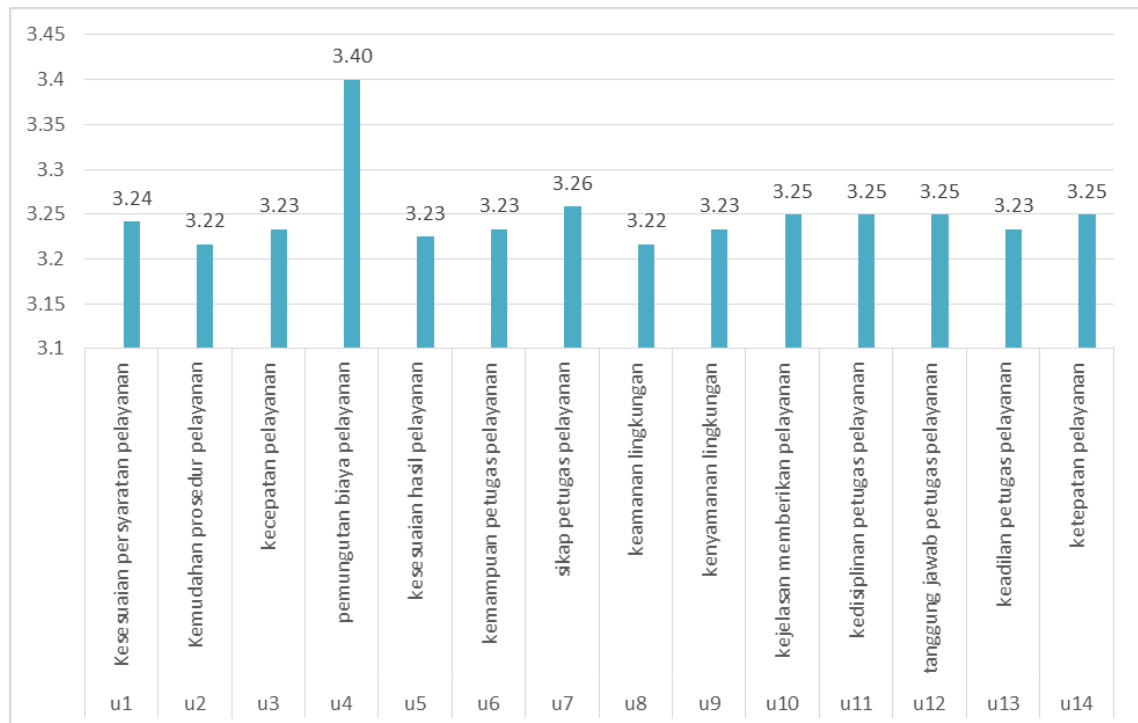
Tabel 2.2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Unsur Pelayanan Tahun 2019

Unsur pelayanan		Nilai rata-rata	Kualitas pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.24	Baik
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.22	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.23	Baik
U4	Pemungutan Biaya Pelayanan	3.40	Amat Baik
U5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3.23	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.23	Baik
U7	Sikap Petugas Pelayanan	3.26	Amat Baik
U8	Keamanan Lingkungan	3.22	Baik
U9	Kenyamanan Lingkungan	3.23	Baik
U10	Kejelasan Memberikan Pelayanan	3.25	Baik
U11	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.25	Baik
U12	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.25	Baik
U13	Keadilan Petugas Pelayanan	3.23	Baik
U14	Ketepatan Pelayanan	3.25	Baik
Rata-rata tertimbang		3,23	

GRAFIK 2.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Tabel 2.2 dan Grafik 2.1 menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan, 2 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan 12 unsur pelayanan memiliki kualitas yang baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur Pemungutan Biaya Pelayanan dan Sikap Petugas Pelayanan, sementara unsur dengan kualitas baik adalah Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Keamanan Lingkungan, Kenyamanan Lingkungan, Kejelasan Memberikan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Keadilan Petugas Pelayanan dan Ketepatan Pelayanan.

2.3 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	80.75
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	-
4.	Unsur Tertinggi	U4 : Pemungutan Biaya Pelayanan U7 : Sikap Petugas Pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U1 : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan U3 : Kecepatan petugas pelayanan U5 : Kesesuaian petugas pelayanan U6 : Kemampuan Petugas Pelayanan U8 : Keamanan Lingkungan pelayanan U9 : Kenyamanan Lingkungan U10 : Kejelasan memberikan pelayanan U11 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan U12 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan U13 : Keadilan Petugas Pelayanan U14 : Ketepatan pelayanan

12 unsur pelayanan yang memiliki kualitas baik perlu ditingkatkan agar pelayanan publik kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Karangbinangun dapat berjalan lebih baik lagi, adapun unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Dalam hal ini, kesesuaian persyaratan pelayanan sangat mempengaruhi dokumen yang diurus, karena apabila terdapat ketidaksesuaian pada persyaratan dokumen, dimungkinkan nantinya akan terjadi error pada data dan dokumen yang diajukan tidak dapat terselesaikan dengan baik

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Apabila persyaratan dokumen telah terpenuhi, namun tidak dibarengi dengan kemudahan prosedur pelayanan, akan mengakibatkan

terhambatnya proses pengolahan data pemohon. Untuk itu, Kecamatan Karangbinangun memberikan kemudahan-kemudahan dengan memberikan pelayanan via whatsapp agar pemohon dapat dengan mudah melakukan proses kepengurusan dokumen. Akan tetapi pelayanan melalui whatsapp ini hanya bisa dilaksanakan untuk kepengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan dokumen kependudukan lainnya, untuk pelayanan seperti legalisir, IMB dan sebagainya masih harus dilaksanakan secara tatap muka.

3. Kecepatan petugas Pelayanan

Unsur ini perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan karena kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mengakibatkan ketidakpuasan bagi pemohon dan juga penumpukan berkas yang lebih banyak. Kecepatan petugas pelayanan juga dapat terganggu dari banyaknya pemohon yang datang di waktu bersamaan sehingga satu petugas pelayanan bisa melayani lebih dari satu pemohon secara bergantian di waktu yang berdekatan yang menjadikan ketidak efisienan dalam pengerjaan. Oleh sebab itu peningkatan pelayanan dapat perbaiki dengan cara menambah tenaga kerja agar tidak terjadi penumpukan berkas dan antri yang panjang.

4. Kesesuaian petugas pelayanan

Unsur ini juga perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan karena biasanya terdapat kesalahan dalam pengetikan. Kesalahan pengetikan inipun dapat terjadi karena data yang diserahkan pemohon kepada petugas pelayanan ada kekeliruan dalam penulisan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan ketelitian petugas dalam menerima berkas dari pemohon.

5. Kemampuan Petugas Pelayanan

Pada unsur Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan mendapat predikat baik, hanya saja perlu ditingkatkan lagi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, kedepannya Kecamatan Karangbinangun akan memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas pelayanan guna untuk meningkatkan SDM petugas pelayanan.

6. Keamanan Lingkungan Pelayanan

Meskipun Keamanan lingkungan mendapat nilai yang baik dari responden, tetapi unsur ini dianggap perlu untuk ditingkatkan baik dari segi keamanan lingkungan maupun keamanan berkas pengajuan yang disampaikan oleh pemohon/masyarakat kepada petugas pelayanan. Untuk meningkatkan unsur keamanan pelayanan, berkas pengajuan yang masuk disimpan ditempat yang telah disediakan dan terjaga dari kerusakan/kehilangan berkas tersebut.

7. Kenyamanan Lingkungan

Saat ini, Kecamatan Karangbinangun masih dalam tahap perbaikan fisik kantor secara bertahap untuk memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan bagi pemohon. Ruang PATEN yang cukup nyaman, dengan ruangan ber AC dan fasilitas lainnya, serta rencana pembangunan ruang tunggu untuk para pemohon sedang dalam proses pelaksanaan.

8. Kejelasan memberikan pelayanan

Meskipun unsur ini mendapat nilai yang baik tapi peningkatan juga diperlukan. Banyaknya pemohon yang berusia lanjut dan pendidikan yang rendah menjadikan petugas harus memberikan penjelasan tentang apa saja harus dibawa, dan dilakukan saat mengajukan suatu permohonan kepada pihak petugas pelayanan Kecamatan. Oleh karena itu petugas pelayanan diharapkan sabar dalam menghadapi pemohon dan memiliki pengetahuan yang luas agar pemohon dapat dengan mudah memahai maksud yang ada.

9. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dalam hal kedisiplinan petugas pelayanan yang mana memperoleh nilai baik ini, perlu untuk lebih ditingkatkan lagi kedisiplinannya. Ini dimaksudkan agar pemohon yang datang tidak harus menunggu lama untuk melakukan proses pelayanan.

10. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan diberikan tanggungjawab dalam memproses dan menjaga keamanan data pemohon. Untuk itu perlu ditingkatkan lagi rasa tanggungjawab petugas agar supaya kegiatan pelayanan di Kecamatan Karangbinangun khususnya bagi pemohon tidak perlu merasa khawatir atau cemas akan keamanan data dan dokumen dapat terselesaikan dengan baik, cepat, serta tepat.

11. Keadilan Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan diharapkan memberikan pelayanan secara adil kepada setiap pemohon tanpa harus memandang jabatan maupun status dari pemohon itu sendiri. Hal ini dimaksudkan agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial diantara para pemohon. Hal ini juga nantinya diharapkan dapat menurunkan angka pemohon yang menggunakan jasa para calo, sehingga pemohon tidak merasa terbebani.

12. Ketepatan pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan sudah mendapat penilaian baik oleh pemohon, namun perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan pemohon dapat terpenuhi. Ketidaktepatan pelayanan bisa terjadi karena banyaknya pemohon disaat bersamaan namun alat yang tersedia masih kurang. Selain itu ketidaktepatan pelayanan juga dapat terjadi karena gangguan jaringan internet yang ada. Penambahan dan perbaikan sarana dan prasana dalam pelayanan dapat menjadi solusi untuk lebih tepat dalam memberikan pelayanan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan Tahun 2020 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,23 atau konversi IKM 80,75.
2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :

- U1 : Kesesuaian Persyaratan
- U2 : Kemudahan Proses Pelayanan
- U4 : Pemungutan Biaya
- U6 : Kemampuan Petugas Pelayanan
- U7 : Sikap Petugas Pelayanan
- U11 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- U12 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- U13 : Keadilan Petugas Pelayanan
- U14 : Ketepatan Petugas Pelayanan

3.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2020 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan Masyarakat di Wilayah Kecamatan Karangbinangun, maka dari periode survei saat ini dapat ditentukan prioritas peningkatan, yaitu :

- a. U1 : Kesesuaian Persyaratan
 - b. U2 : Kemudahan Proses Pelayanan
 - c. U4 : Pemungutan Biaya
 - d. U6 : Kemampuan Petugas Pelayanan
 - e. U7 : Sikap Petugas Pelayanan
 - f. U11 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan
 - g. U12 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
 - h. U13 : Keadilan Petugas Pelayanan
 - i. U14 : Ketepatan Petugas Pelayanan
2. Survei Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
 3. Informasi yang terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit pelayanan publik secara transparan.
 4. Guna meningkatkan keamanan pemohon, maka fasilitas/sarana dan prasarana yang ada lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan publik pada Kecamatan Karangbinangun dapat berjalan baik dan efisien.

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KARANGBINANGUN**

2020



KECAMATAN KARANGBINANGUN KABUPATEN LAMONGAN