



LAPORAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR CAMAT GEROKGAK
TAHUN 2022



**KECAMATAN GEROKGAK
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Gerokgak dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Persoalan pelayanan publik pada pemerintah daerah menjadi penting dalam rangka upaya memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya survey dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan data, informasi serta keterangan-keterangan yang bermanfaat terhadap penyelesaian laporan ini nantinya. Akhirnya kami berharap hasil kajian ini dapat bermanfaat dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat menuju good government.

Gerokgak, 10 Oktober 2022

Camat Gerokgak,



Ketut Aryawan, S.STP, MM

NIP. 19830321 200212 1 001

DAFTAR ISI

<u>KATA PENGANTAR</u>	<u>i</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>ii</u>
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
<u>BAB II Tinjauan Pustaka</u>	<u>4</u>
<u>BAB III Metodologi dan Pembahasan</u>	<u>9</u>
<u>BAB IV Penutup</u>	<u>32</u>

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Munculnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan revisi terhadap UU sebelumnya, merupakan sebuah bentuk perubahan yang menuju pada perbaikan terhadap sistem desentralisasi. Bila dilihat dari inti konsep desentralisasi maka desentralisasi tata kelola pemerintahan menuju pada tiga konsep yaitu efisiensi, eksternalitas, dan akuntabilitas. Untuk mencapai konsep akuntabilitas maka dilengkapi dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Dimana sebelumnya dengan prinsip *one-size fits all* yang tersentralisasi menemukan kegagalan dari tiga komponen tersebut.

Implementasi dari tiga konsep; efisiensi, eksternalitas, dan akuntabilitas membutuhkan perangkat peraturan dalam memafaatkan sumber daya yang ada secara baik untuk meningkatkan kinerja daerah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik menjadi sebuah persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Begitu kuatnya cengkraman desentralisasi yang selama ini dilakukan dalam pelayanan publik di Indonesia sebelum otonomi daerah menjadi kendala untuk melakukan percepatan reformasi terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa studi masih melihat hal tersebut terutama persoalan efektivitas dari pelayanan dan kontribusi lebih terhadap masyarakat yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga sebelum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 diaman penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk

menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan dengan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja didalam tujuan akhir yang hendak dicapai adalah penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi hasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan masyarakat seseorang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi.

Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

- Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan di dalam mengemudi, dan sebagainya.
- Ciri-ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desai dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan. Dimensi mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
- *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya membentuk fisik yang menarik, model desain, warna, dan sebagainya.
- Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk mencapai kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan complain.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah:

- Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang melakukan transaksi dengan pengusaha. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang ditawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan di dapat oleh pelanggan.
- Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tengibles* (bukti nyata), *reability*(terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197) mengemukakan bahwa agar layanan dapat.

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *costumer* menjadi sangat puas (*delight costumer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- Memahami *costumer*. *Costumer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *costumer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhan maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- Membuat *costumer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Costumer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- Menciptakan pesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *costumer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *costumer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif

karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.

- Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan kebaikan. Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankannya. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik.

2.1.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001) mengemukakan ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

- Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan yang wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain.

- *Ghost shopping*

Ghost shopping merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

- *Lost Customer analysis*

Perusahaan sepantasnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

- Survey Kepuasan pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

- Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- Kompetensi Pelaksana **) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana **) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 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).

Dengan tersedianya data IKM secara periodik ,dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III

METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2022. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

3.1. Unsur Layanan, yang mencakup 10 pertanyaan tentang :

- Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Kedisiplinan petugas, dilihat dari kerapian dan kelengkapan identitas dari petugas, serta konsistensi waktu kerja
- 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.
- Kompetensi Pelaksana **) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana **) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Sarana dan prasarana 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).

3.2. Ukuran Sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

S = jumlah sampel

$\lambda^2 = \text{lambd}$ (faktor pengali) dengan $dk = 1$, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

$N = \text{populasi}$

$P (\text{populasi menyebar normal}) = Q = 0,5$

$d = 0,0$

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner (Form Geogle) ,media pemberitaan online yang mencakup 9 unsur pertanyaan Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan akan terlihat di geogle form Kecamatan Gerokgak. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif
 - Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1; 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2; 3) baik, diberi nilai 3; 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

3.4. Teknik Analisis Data

A. Pengukuran Skala Likert 1.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan

dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	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

Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng,
- Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

3.6. Cakupan Survei

Cakupan Survey IKM Kantor Camat Gerokgak, Kabupaten Buleleng pada 5 seksi yaitu: (1) Pelayanan Administrasi Terpadu, (2) Pemerintahan. (3) Pembangunan (4) Linmas dan Satpol PP, (5) Sosial dan Budaya.

3.7. Pelaksanaan

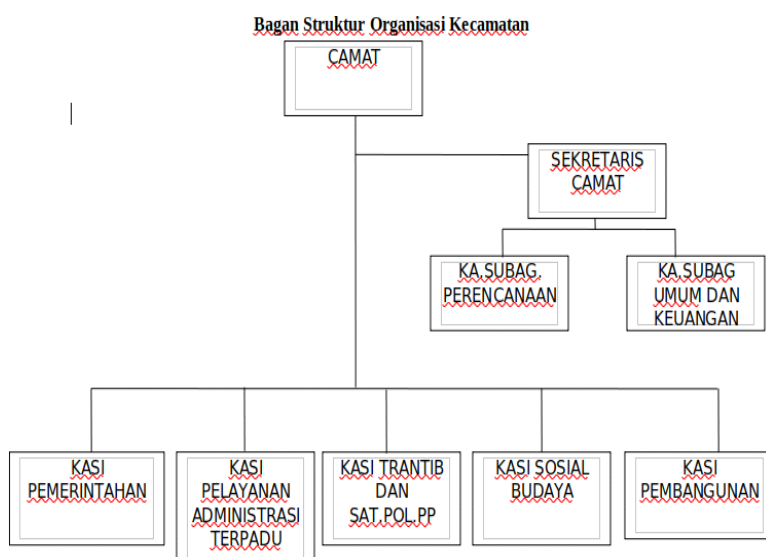
3.7.1 Tahapan Kegiatan Survei IKM

3.7.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei di Kantor Camat Gerokgak sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei tersebut dimulai dari tanggal 13 Januari sampai dengan 6 Oktober 2022, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

3.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kantor Camat Gerokgak, Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media masa maupun media visual lainnya.



1. CAMAT

- Camat mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:
- menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Kecamatan, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati serta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- merumuskan dan mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembangunan dan sosial budaya;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten yang ada di kecamatan;
- melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten;
- mengkoordinasikan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi seluruh pelaksanaan kegiatan kecamatan, desa dan/kelurahan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan, ketatausahaan asset/barang milik daerah/pemerintah di lingkungan Kecamatan;
- merumuskan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kecamatan;
- merumuskan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) di lingkungan Kecamatan;
- mengkoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi dan system pengawasan internal pemerintah (SPIP) di lingkungan Kecamatan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kecamatan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Kecamatan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan

- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Sekretaris Camat

- memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:
- menyusun rencana kegiatan Sekretariat, berdasarkan data dan program Kecamatan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- memfasilitasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan kecamatan;
- memfasilitasi dan melaksanakan surat menyurat, tata usaha, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembangunan dan sosial budaya;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten yang ada di kecamatan;
- melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten;
- mengkoordinasikan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi seluruh pelaksanaan kegiatan kecamatan, desa dan/kelurahan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan, ketatausahaan asset/barang milik daerah/pemerintah di lingkungan Kecamatan;
- merumuskan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kecamatan;
- merumuskan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) di lingkungan Kecamatan;
- mengkoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi dan system pengawasan

- internal pemerintah (SPIP) di lingkungan Kecamatan;
- merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kecamatan;
 - merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Kecamatan;
 - mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
 - melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1. Sub. Bagian Perencanaan

- menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan, berdasarkan data dan program Sekretariat serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- menghimpun dan melaksanakan penyusunan rencana anggaran Kecamatan meliputi pembuatan RKA dan DPA;
- menghimpun dan melaksanakan penyusunan rencana kerja Kecamatan;
- melaksanakan evaluasi dan monitoring serta membuat laporan pelaksanaan kegiatan Kecamatan;
- melaksanakan pengelolaan dan informasi;
- melaksanakan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Perjanjian Kerja (PK), Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan;
- melaksanakan dan menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat;
- melaksanakan dan menyusun Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

2.2. Sub Bagian Umum dan Keuangan

- menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data dan program Sekretariat serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- memberikan pelayanan administrasi meliputi urusan surat-menyurat, tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan kepada seluruh unit di lingkungan Kecamatan;
- melaksanakan pengelolaan dan penatausahaan barang milik pemerintah di lingkungan Kecamatan;

- menyiapkan bahan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian dilingkungan kecamatan dan kelurahan;
- melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi penyusunan daftar urut kepangkatan, formasi, besetting pegawai, menyusun data pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, gaji berkala, cuti dan pension;
- menyusun rencana kebutuhan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai;
- menyusun dan melaksanakan Analisa Jabatan (ANJAB) dan Analisa Beban Kerja (ABK) dilingkungan kecamatan;
- melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengawasan Internal Pemerintahan (SPIP) dilingkungan Kecamatan;
- menerima, menyimpan, mengeluarkan dan membuat laporan pertanggungjawaban keuangan Kecamatan;
- menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;
- melaksanakan pengurusan administrasi keuangan yang meliputi: penerbitan, meneliti kelengkapan dan menyiapkan Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai peraturan perundang-undangan ;
- melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan dan;
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturanperundang-undangan.

3. Seksi Pemerintahan

- menyusun rencana kegiatan Seksi Pemerintahan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan
- melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum serta pembinaan keagrarian;
- melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan desa/kelurahan;
- melaksanakan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- melaksanakan kegiatan pemilu, ideologi Negara dan kesatuan bangsa;
- melaksanakan pembinaan, pelayanan dan inventarisasi kekayaan desa/kelurahan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

4. Seksi Pembangunan

- menyusun rencana kegiatan Seksi Pembangunan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- melaksanakan pembinaan pelaksanaan pembangunan yang meliputi perekonomian masyarakat desa/kelurahan, produksi dan distribusi;
- melaksanakan penyusunan profil Kecamatan, Desa/Kelurahan;
- mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan perempuan di masyarakat;
- melaksanakan pendataan swadaya murni masyarakat proyek masuk desa/kecamatan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

5. Seksi Ketentraman, Ketertiban, dan Satuan Polisi Pamong Praja

- menyusun rencana kegiatan Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Sat. Pol. PP, berdasarkan data program kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
- melaksanakan pembinaan Polisi Pamong Praja;
- melaksanakan penerbitan/pengawasan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana alam;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

6. Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu

- menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu, berdasarkan data dan program kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- melaksanakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan dan sanitasi lingkungan;
- melaksanakan pembinaan perijinan, sarana dan prasarana fisik pelayanan umum;
- melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

- melaksanakan koordinasi pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan;
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

7. Seksi Sosial dan Budaya

- menyusun rencana kegiatan Seksi Sosial dan Budaya, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- melaksanakan pembinaan pelayanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, pemuda plah raga, pariwisata dan kesehatan masyarakat;
- melaksanakan kegiatan pelestarian adat dan budaya
- mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasa; dan
- melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan

3.8.1 Profil Data Responden

Jumlah Responden yang memberikan Penilaian Survei IKM pada Kantor Camat Gerokgak berjumlah 31 Responden dari 31 Responden tersebut masing -masing dirinci berdasarkan beberapa katagori dengan uraian sebagai berikut :

1. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Camat Gerokgak di sajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1

Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

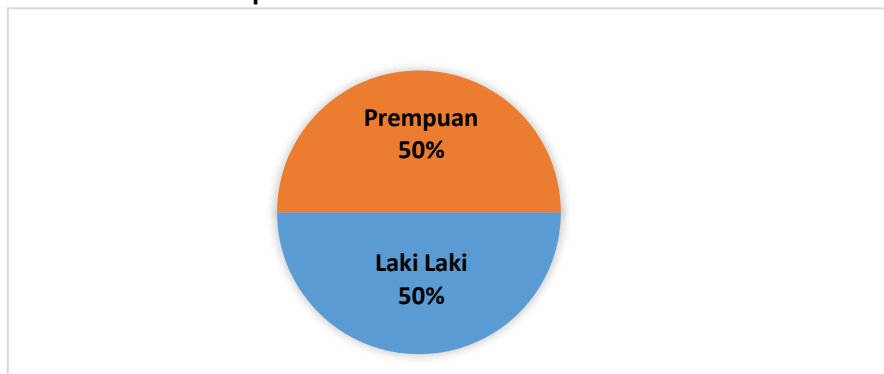
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	40	50
2	Perempuan	40	50
Jumlah		80	100

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut jenis kelamin pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1.1

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 2.2

Profil Responden Menurut Jenis layanan

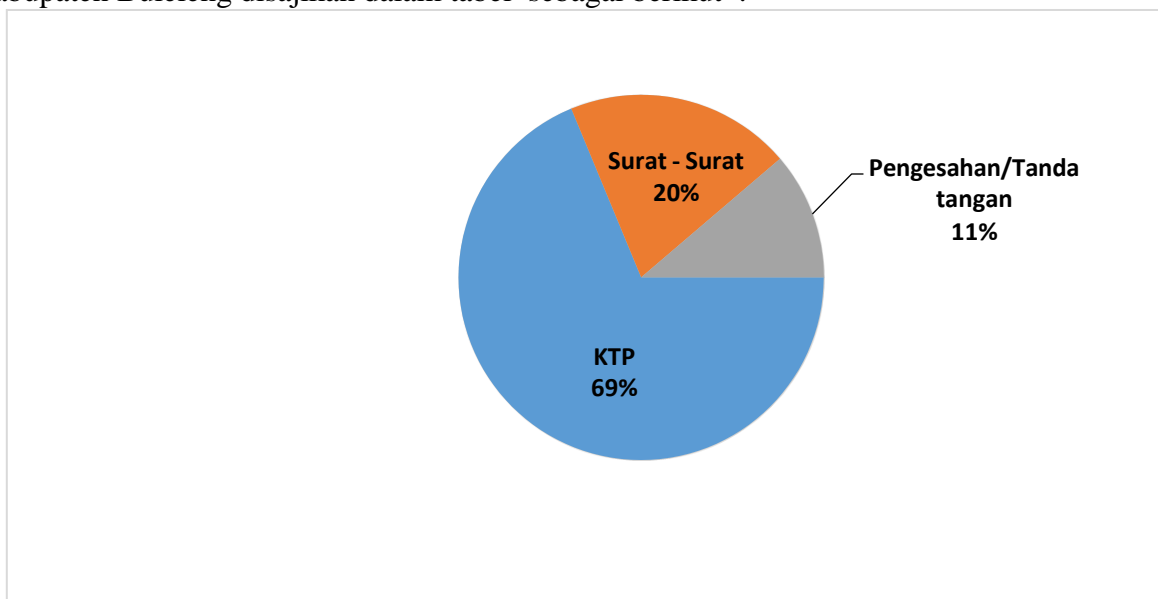
No	Jenis Layanan	Jumlah	Prosentase
1	KTP	55	68,75
2	Surat – Surat	16	20
3	Pengesahan /tanda tangan	9	11,25
Jumlah		80	100

Sumber: analisis data survei

Gambar 2.2.1

Profil Responden Menurut Jenis Layanan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel sebagai berikut :



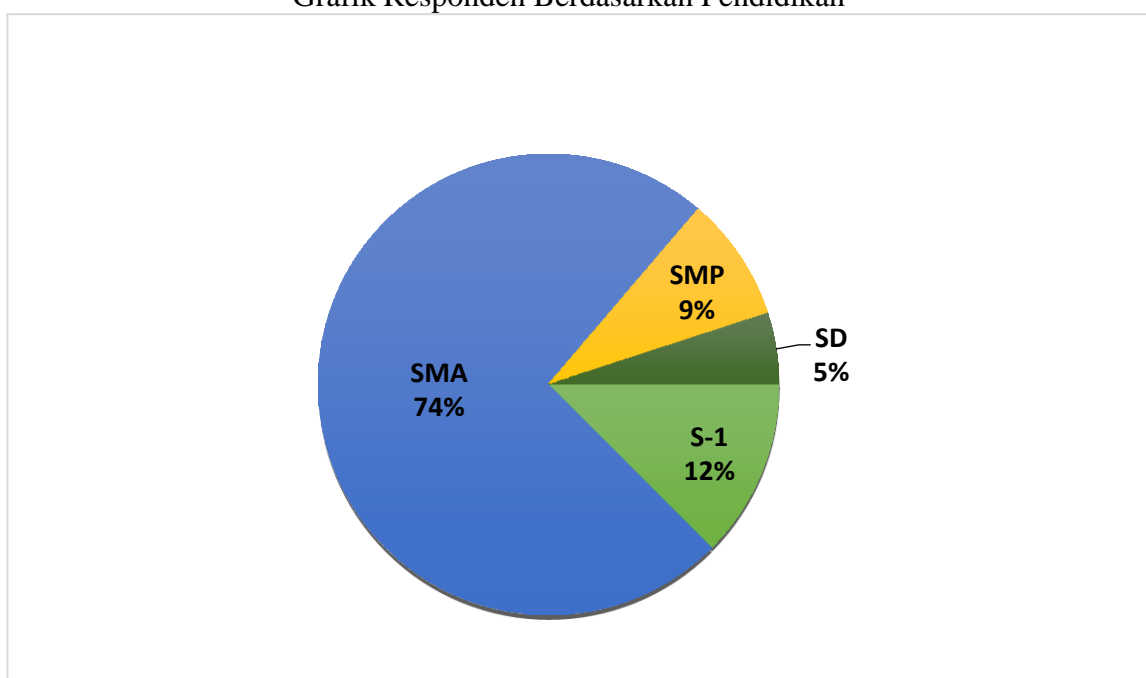
Tabel 2.3
 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	S-1	10	12,5
2	SMA	59	73,75
3	SMP	7	8,75
4	SD	4	5
Jumlah		80	100

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.3.1
 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan



3.9. Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 80. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 3,640 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 - 100). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 2.7 sebagai berikut :

Tabel 3.9
 Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

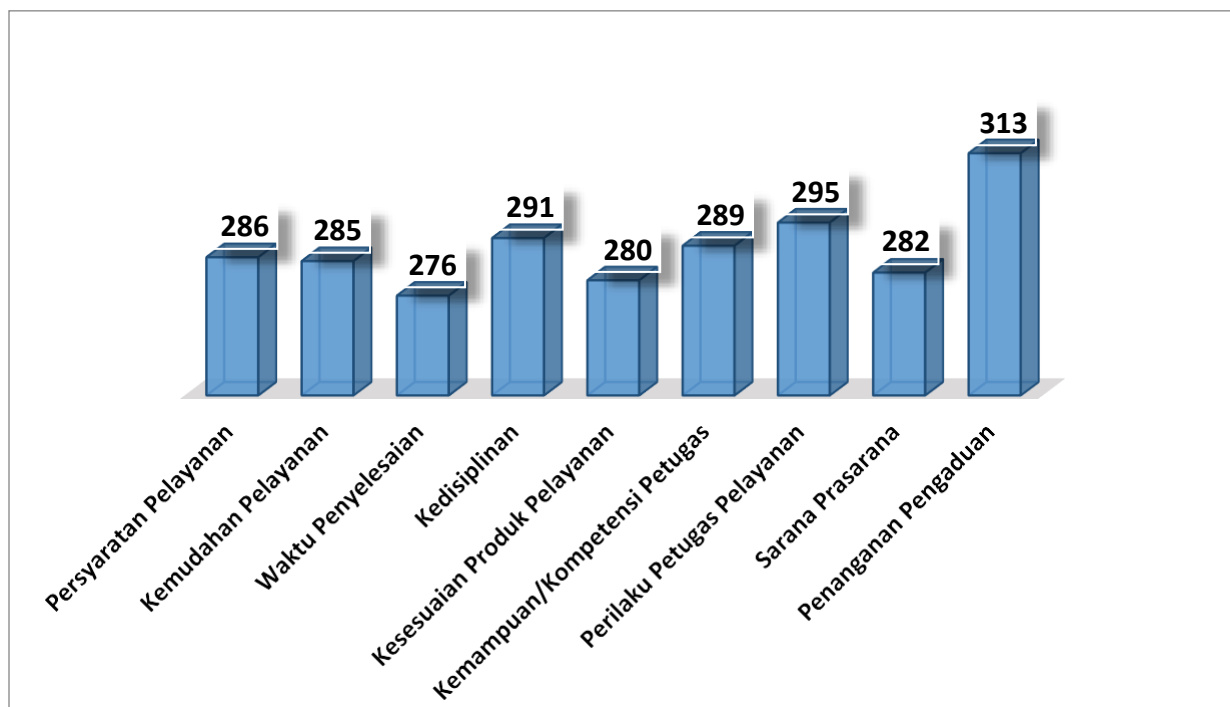
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM PER UNSUR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	286	3,575	sangat Baik

2	Kemudahan Pelayanan	285	3,563	Baik
3	Waktu Penyelesaian	276	3,45	Baik
4	Kedisiplinan	291	3,638	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan	280	3,5	Baik
6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	289	3,613	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas pelayanan	295	3,688	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	282	3,525	Baik
9	Penanganan Pengaduan	313	3,913	Sangat Baik
NILAI IKM		3.571663		
NILAI KONVERSI IKM		89.292		
MUTU PELAYANAN		A		
KINERJA UNIT PELAYANAN		Sangat Baik		

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.9.1
Grafik Nilai Setiap Unsur Pelayanan



Berdasarkan grafik 3.9.1 di atas, penilaian dari masing-masing unsur Kantor Camat Gerokgak dapat dijelaskan sebagai berikut.

- **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,575. berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3,575 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.8
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	34	42,5
4	Sangat Sesuai	4	46	47,5
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

- **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,0644 - 3,522 kategori “Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa di tempat- tempat strategis telah dipajang alur pelayanan pada masing-masing bagian yang ada di ruang Pelayanan ,hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.9
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	0	0
3	Mudah	3	40	50
4	Sangat Mudah	4	40	50
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

- **Waktu pelayanan**

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “ BAIK” Dengan demikian

kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.0
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	2	2,5
3	Cepat	3	36	45
4	Sangat Cepat	4	42	52,5
			80	100

Sumber: analisis data survei

- Kemudahan Pelayanan**
Kemudahan Pelayanan adalah Kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan yang mudah di pahami ,di mengerti dan di pelajari oleh masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5625 berada pada interval skor 3,5324- 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kemudahan pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kemudahan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kemudahan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	0	0
3	Mudah	3	35	43,25
4	Sangat mudah	4	45	56,25
Jumlah			80	100

- Kedisiplinan Pelayanan**
Kedisiplinan pelayanan menggambarkan pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat tidak terlalu menjelimat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. pelayanan ini merupakan hasil dari setiap kedisiplinan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skorsebesar **3,5625** berada pada interval skor 3,3,5324-4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kedisiplinan pelayanan beradapada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kedisiplinan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Produk Kedisiplinan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	29	36,25
4	Sangat Cepat	4	51	63,75
Jumlah			31	100

Sumber: analisis data survei

- **Kompetensi Pelayanan**

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,612 berada pada interval skor 3,5324- 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	%
1	Tidak kompeten / tidak Mampu	1	0	0
2	Kurang kompeten / kurang Mampu	2	0	0
3	Kompeten / mampu	3	31	38,75
4	Sangat kompeten / sangat Mampu	4	49	61,25
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

- **Prilaku pelayanan**

Prilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,6875 berada pada interval skor 3,5324 -4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prilaku Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak sopan dan tidak Ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan kurang Ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	25	31,25
4	Sangat sopan dan ramah	4	55	68,75
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

- Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menggambarkan 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,525** berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “ Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	1	1,25
3	Baik	3	36	45
4	Sangat baik	4	43	53,75
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

- Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,9125** berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “ SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori sangat Sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
1	Tidak ada	1	2	2,5
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	1	1,25
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	77	96,25
Jumlah			80	100

Sumber: analisis data survei

3.9 Indeks Komposit (Gabungan)

Berdasarkan hasil analisis nilai setiap unsur pelayanan yang disurvei pada Kantor Camat Gerokgak terdapat 4 unsur pelayanan yang berada pada interval IKM **3,0644 – 3,532** yaitu (1) unsur Kemudahan pelayanan, (2) unsur waktu pelayanan, (3) unsur kesesuaian produk pelayanan, (4) , dan unsur sarana dan prasarana . Masing-masing dengan kualitas pelayanan dalam kategori **baik**. Sedangkan 5 unsur pelayanan dengan nilai unsur pelayanan yang berada pada interval **3,5324 – 4,00** yaitu (1) unsur Kompetensi pelayanan, (2) unsur Perilaku petugas pelayanan, (3) unsur penanganan pengaduan ,kedisiplinan pelayanan dan persyaratan pelayanan masing-masing dalam kategori kualitas pelayanan **sangat baik**. Dimana **Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan** memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3,913** sedangkan unsur **waktu kecepatan pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar **3,45**.

Jumlah nilai IKM setiap unsur pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak sebesar 3,607 dan nilai konversi IKM sebesar 90 Dengan demikian mutu pelayanan per unsur pelayanan yang disurvei pada Kantor Camat Gerokgak terkategori **SANGAT BAIK** dan kinerja pelayanan unit pelayanan juga terkategori **SANGAT BAIK**.

BAB IV

PENUTUP

- **Simpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Gerokgak dapat disimpulkan bahwa:

- Untuk pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian Pada Kantor Camat Gerokgak masuk dalam kategori SANGAT BAIK.
- Kinerja pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori SANGATBAIK.

Secara umum pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Kantor Camat Gerokgak berada pada kategori Sangat baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja Kantor Camat Gerokgak adalah masuk dalam kategori "Sangat Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah waktu pelayanan dari setiap pelayanan yang diberikan karena dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,45

- **Rekomendasi**

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap Kantor Camat Gerokgak masuk dalam kategori Sangat baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Kantor Camat Gerokgak mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

- Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang relatif lebih rendah, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
- diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.

- Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
- Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Kantor Camat Gerokgak untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi, telepon, SMS center, e-mail, dan/atau penempatan kotak saran.

Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (2 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Gerokgak, 10 Oktober 2022

Camat Gerokgak,



KETUTARYAWAN, S.STP,MM

Nip. 19830321 200212 1 001