



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KECAMATAN BRUNO
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2024**



**KANTOR KECAMATAN BRUNO
KABUPATEN PURWOREJO**

TAHUN 2024

PENGANTAR

Assalaamu'alaikum wr.wb.,

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang hanya karena kuasa dan petunjuk-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bruno Semester I Tahun 2024 ini selesai disusun. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan wujud komitmen Kecamatan Bruno dalam menjalankan proses Reformasi Birokrasi khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Laporan ini hendaknya dapat menjadi acuan bagi unit kerja di lingkungan Kecamatan Bruno untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya, karena masyarakatlah komponen yang paling berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik SKPD. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Bruno dapat senantiasa meningkat dan mengikuti tuntutan masyarakat.

Kepada seluruh anggota tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bruno, tidak lupa kami haturkan terima kasih atas segala sumbangsihnya dalam pengumpulan dan pengolahan data hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga apa yang telah dikerjakan memberikan manfaat bagi masyarakat dan Pemerintah Kecamatan Bruno.

Wassalaamu alaikum wr.wb.

Bruno, 29 Mei 2024



Camat Bruno

Taufik Bagus Setyoko, S.I.P., M.Ec.Dev.
Pembina (IV/a)
NIP 198804172007011002

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bruno menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah selaku unsur pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kebijakan ini dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan ini, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah secara rutin telah menyelenggarakan Survei IKM terhadap beberapa unit kerja yang membidangi pelayanan umum. Pada kesempatan ini untuk pelaksanaan survei IKM dilaksanakan pada pelayanan administrasi pelayanan terpadu Kecamatan

1.2. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survey 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 survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal- hal yang diatur dalam Survey 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

Pelaksana Survey 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 survey, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

I.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi metode survey, Pelaksanaan dan teknik survey, langkah penyusunan SKM, analisa hasil dan rencana tindak lanjut.

1.4.1 Pelaksanaan Survei

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada bulan Bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2024

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di wilayah kerja Pelayanan Terpadu Kecamatan Bruno dengan menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada penerima layanan yang ada di Kecamatan Bruno.

c. Pelaksana Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo, tentang penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah Tahun 2024 dan sampel Pelayanan Terpadu Kecamatan oleh Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Bruno Tahun 2024 dengan susunan sebagai berikut :

**Susunan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di
Pelayanan Terpadu Kecamatan Bruno Kabupaten Purworejo
Tahun Anggaran 2024**

NO.	NAMA	UNIT KERJA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Taufik Bagus Setyoko, S.I.P., M.Ec.Dev.	Kecamatan Bruno	Penanggung Jawab
2	Wakhidun, S.I.P.	Kecamatan Bruno	Ketua
3	Sri Budi Rahayu, S.M.	Kecamatan Bruno	Sekretaris
4	Lidya Tri Cahyaningsih, A.Md.	Kecamatan Bruno	Anggota
5	Sarimun, SE.	Kecamatan Bruno	Anggota
6	Winarno, SE	Kecamatan Bruno	Anggota
7	Legino, S.Kep., Ns., MM.	Kecamatan Bruno	Anggota
8	Sutriyono	Kecamatan Bruno	Anggota
9	Eli Setiyowati, SE., M.M.	Kecamatan Bruno	Anggota
10	Silma Intifada	Kecamatan Bruno	Anggota
11	Shara Dewi L.A, S.Pd.	Kecamatan Bruno	Anggota

1.6. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

1.7 Unsur SKM dalam peraturan meliputi

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administratif maupun teknis
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperosleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan mayarakat.

5. Hasil Layanan

Hasil Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Maklumat Pelayanan

Adalah Bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan

1.8 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Penelitian

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Kecamatan Bruno Survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2024.

II.2. Metode Penelitian

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggaran publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu dilakukan selama Bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey 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. Pengolahan dan analisa hasil survey mengikuti cara pengolahan data dan klaster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survey.

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif. Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dan pengamatan fisik di Pelayanan Kecamatan. Selain itu, beberapa data dan informasi yang memiliki kaitan dengan topik juga diajukan sebagai data dukung tambahan.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa "populasi adalah keseluruhan subjek penelitian." Sedangkan menurut Sugiyono (2010 : 80) populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bruno yang mengurus layanan yang ada di Kecamatan Bruno seperti : Surat Pengantar, Surat domisili, Surat SKTM, Keterangan Dispensasi nikah, surat keterangan kependudukan dan lain - lain. Kecamatan Bruno terdiri dari 18 Desa, dari keseluruhan jumlah warga masyarakat Kecamatan Bruno diambil sampel secara acak wilayah dan acak unit kerja sejumlah 38 responden dari berbagai pekerjaan, usia, dan berbagai layanan yang dibutuhkan.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti." Selanjutnya menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Dalam proses penentuan sampel terdapat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple random sampling*. Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu

yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling*.

- Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Penggunaan metode *simple random sampling* dimana semua yang pernah mendapat pelayanan dalam pembuatan adminduk berpeluang untuk menjadi sample penelitian.

Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Kecamatan Bruno dilakukan dengan program Microsoft Excel dan software pengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

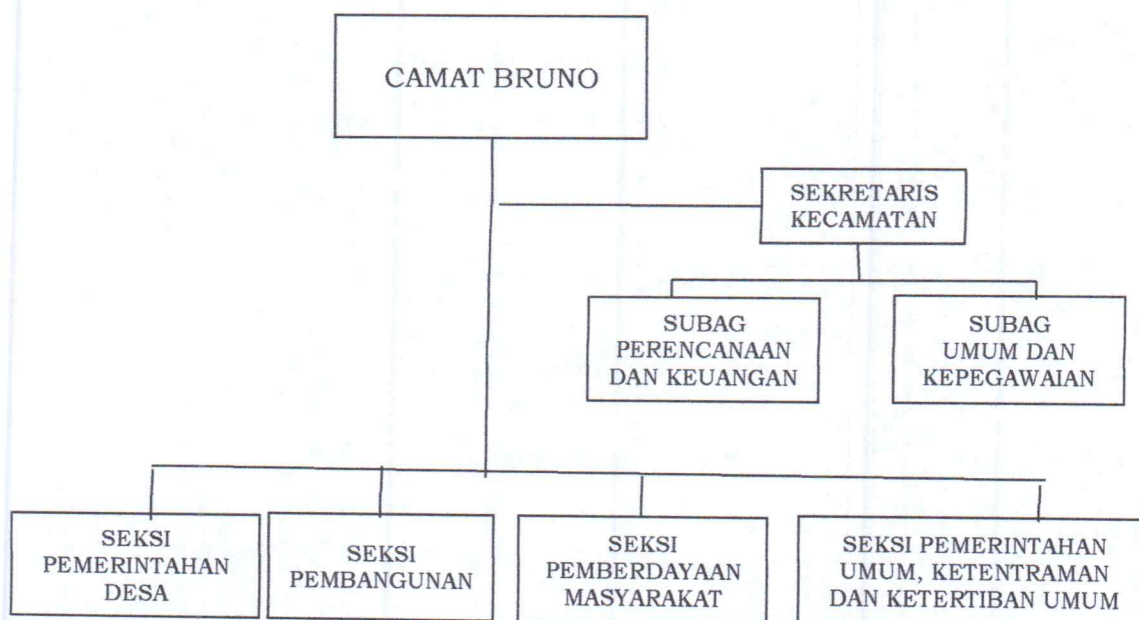
Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

NILAI TOTAL IKM	KATEGORI	KINERJA PELAYANAN
0 - 0,99	D	Sangat Buruk
1,00 - 1,99	C	Buruk
2,00 - 2,99	B	Baik
3,00 - 4,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan Kecamatan Bruno memiliki Tugas Pokok, Fungsi dan Kedudukan yang diatur dengan Keputusan Bupati Purworejo Nomor : 107 Tahun 2021, tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan di lingkungan Kabupaten Purworejo, Kecamatan Bruno.



Salah satu fungsi yang diselenggarakan oleh Kecamatan Bruno adalah koordinasi dan pembinaan dengan 18 Desa yang ada terkait pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, pemerintahan dan ketentraman dan ketertiban umum.

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Kecamatan Bruno

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Terpadu Kecamatan, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasi menurut umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

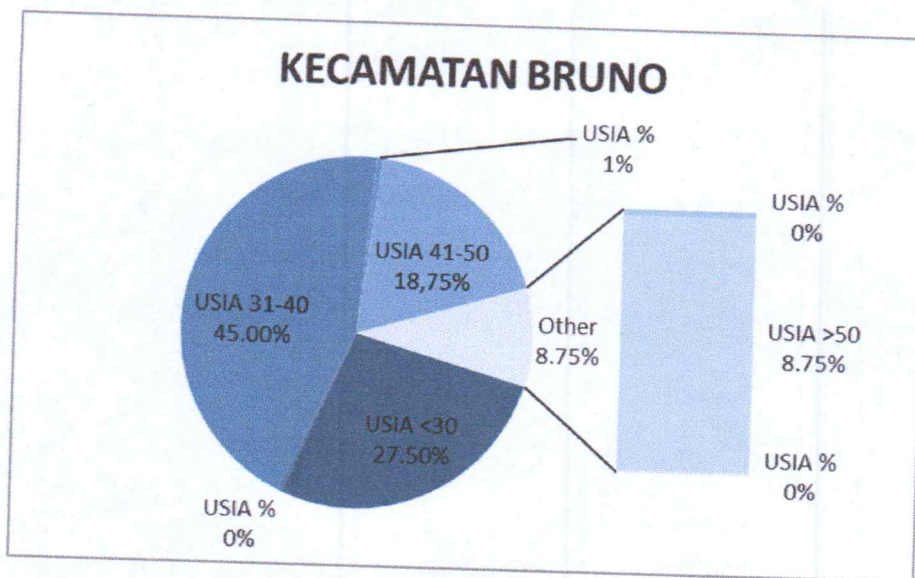
Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
< 30	22	27.50%
31 – 40	36	45.00%
41 – 50	15	18.75%
>50	7	8.75%

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 36 responden atau 45.00 % hal ini dikarenakan banyak yang membuat surat keterangan SKCK dan usia produktif mengurus dokumen proposal dan lain lain.

Gambar 3.1



2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2

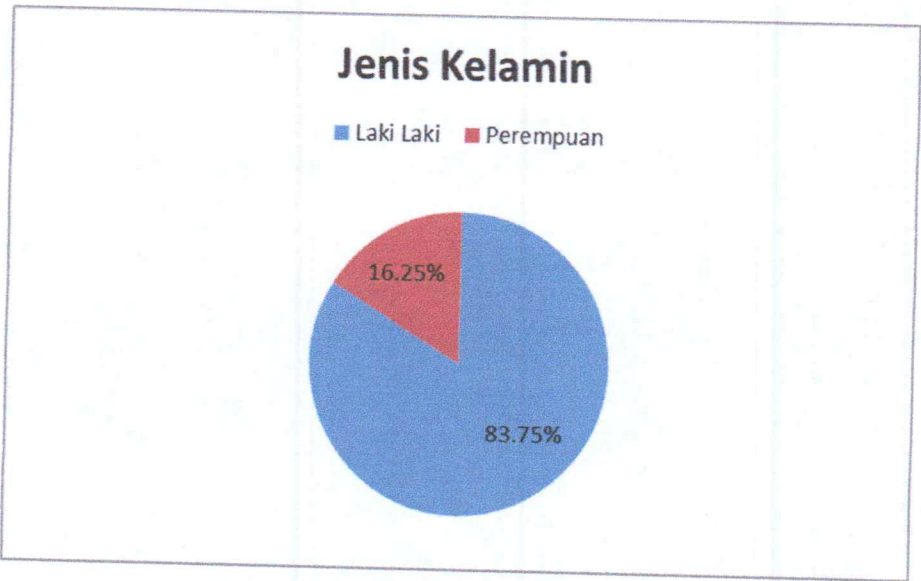
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki – laki	67	83.75%
Perempuan	13	16.25%

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin laki laki lebih banyak dan mendominasi yaitu sebanyak 67 orang (83.75%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang (16.25%) . Hal ini menunjukkan bahwa banyak pengguna layanan mayoritas laki laki yakni hampir $\frac{3}{4}$ dari total keseluruhan pengguna layanan pada Kecamatan Bruno

Gambar 3.2

Berdasarkan Jenis Kelamin



3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
SLTA Kebawah	78	97.50 %
DI/DII/DIII/DIV	2	2.50 %
SI	0	%
S2 keatas	0	%

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 78 orang (97.50%) dan berpendidikan Diploma III sebanyak 2 orang (2.50%), berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SLTA lebih mendominasi karena hampir keseluruhan pengguna layanan pada Kecamatan Bruno jangka waktu Januari-Desember yakni tingka SLTA

Gambar 3.3

Kualifikasi Berdasarkan Pendidikan



b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Terpadu Kecamatan

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Bruno dari Bulan Juli sampai dengan Desember 2024, secara umum capaian kinerja pelayanannya pada semester I tahun ini naik dari capaian kinerja semester II Tahun lalu, dengan nilai interval konversi IKM antara **3,44** yakni naik dari semester II Tahun lalu dengan nilai **3,38**. Nilai IKM pada semester I ini masih di atas target pada dokumen Renstra 2021-2026, yakni target tahun 2024 sebesar IKM **3,32**. Kami selaku penyedia pelayanan Kecamatan Bruno akan terus melakukan evaluasi pada pelayanan yang ada di kecamatan Bruno sehingga kedepan pelayanan di kecamatan Bruno akan semakin baik dan masyarakat semakin puas.

c. Deskripsi Jawaban Pelayanan Terpadu Kecamatan

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada Pelayanan Terpadu Kecamatan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Pelayanan Terpadu Kecamatan

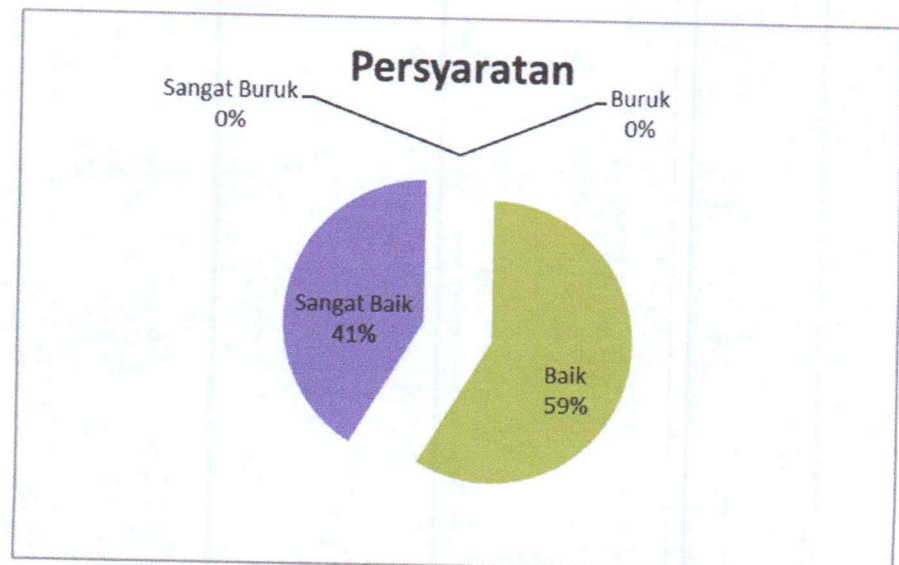
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	<i>Persyaratan</i>	3,43
2	<i>Prosedur</i>	3,34
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	3,34
4	<i>Biaya/Tarif</i>	3,15
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	3,41
6	<i>Kompetensi Petugas</i>	3,65
7	<i>Perilaku Petugas</i>	3,81
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	3,50
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran</i>	3,31
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,44

Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,43; nilai rata-rata unsur prosedur adalah 3,34; nilai rata-rata unsur waktu pelayanan adalah 3,34; nilai rata-rata unsur biaya/tarif adalah 3,15; nilai rata-rata unsur hasil pelayanan adalah 3,41; nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3,65; nilai rata-rata unsur perilaku petugas adalah 3,81; nilai rata – rata Maklumat Pelayanan 3,50; serta nilai rata-rata penanganan pengaduan dan saran adalah 3,31. Dari keseluruhan nilai atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Terpadu Kecamatan adalah 3,44 yang mana nilai SKM adalah nilai IKM $\times 25 = 85,93$

d. **Pembahasan pada Pelayanan Terpadu Kecamatan**

Berikut adalah penjelasan dan diskripsi dari kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan.

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Pelayanan Terpadu Kecamatan Kabupaten Purworejo sebesar 3,43.



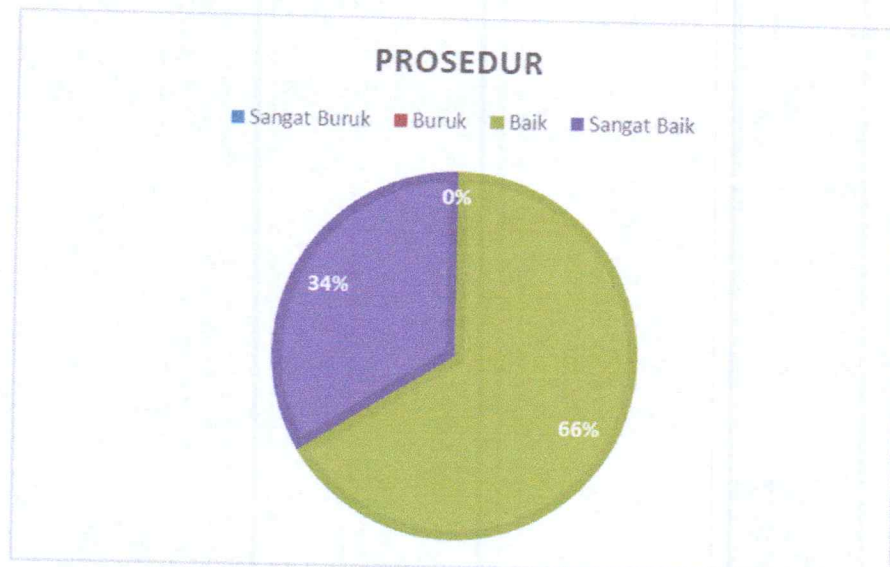
Gambar 3.5. Grafik Persyaratan

Dalam hal pelayanan dalam pengisian kuesioner, masyarakat banyak yang mengisi persyaratan pelayanan sudah sesuai bahkan beberapa memilih sangat sesuai, hal ini dapat dikatakan bahwa syarat- syarat memperoleh pelayanan yang ada di Kecamatan Bruno wajar, sesuai dan dapat dipenuhi oleh masyarakat.

Selain itu kini untuk pelayanan adminduk tersedia pelayanan secara online yang mana beberapa orang akan beranggapan lebih mudah dan cepat ,efisien waktu dan efektif karena tidak perlu datang untuk mengantre tidak perlu membawa dokumen yang beresiko hilang, namun terdapat beberapa orang akan beranggapan susah karena paham akan teknologi, sehingga tetap butuh pendampingan .

2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Paten Kecamatan Bruno sebesar 3,34.

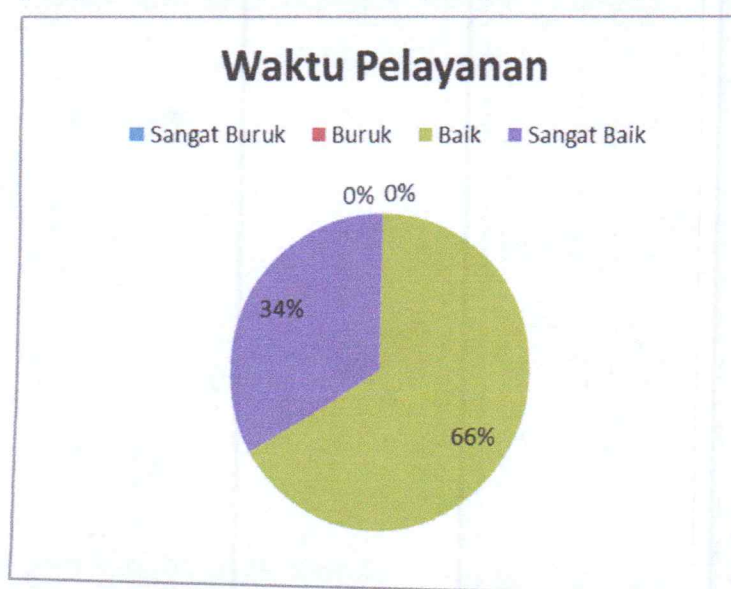
Gambar 3.6. Grafik Prosedur



Dari gambar grafik diatas, 66% orang memilih prosedur yang ada pada kategori sangat mudah, prosedur merupakan tahapan untuk memperoleh pelayanan yang ada.

Mayoritas isian kuesioner memberikan catatan bahwa prosedur yang ada pada pelayanan Kecamatan Bruno termasuk mudah dan bahkan beberapa memilih sangat mudah artinya masyarakat mudah menjangkau dan mencukupi.

3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini 3,34



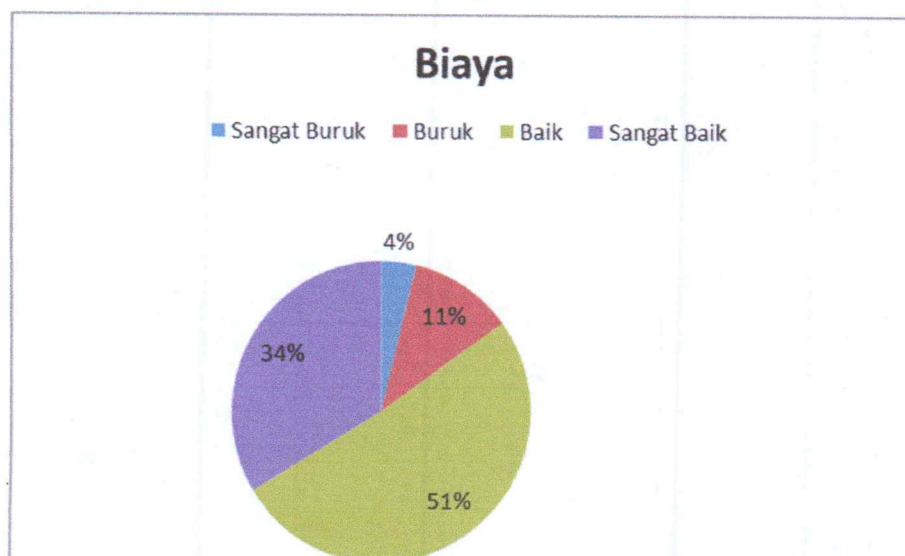
Gambar 3.7. Grafik Waktu Pelayanan

Rata – rata masyarakat cukup puas akan pelayanan ketepatan waktu, karena cepat dan langsung jadi bisa dinikmati oleh masyarakat, meskipun sebagian masyarakat menilai waktu pelayanan masih buruk, kedepan semoga Kecamatan Bruno bisa memperbaiki sehingga masyarakat semakin puas akan pelayanan yang diterima.

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

kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Paten Kecamatan Bruno sebesar 3,15.

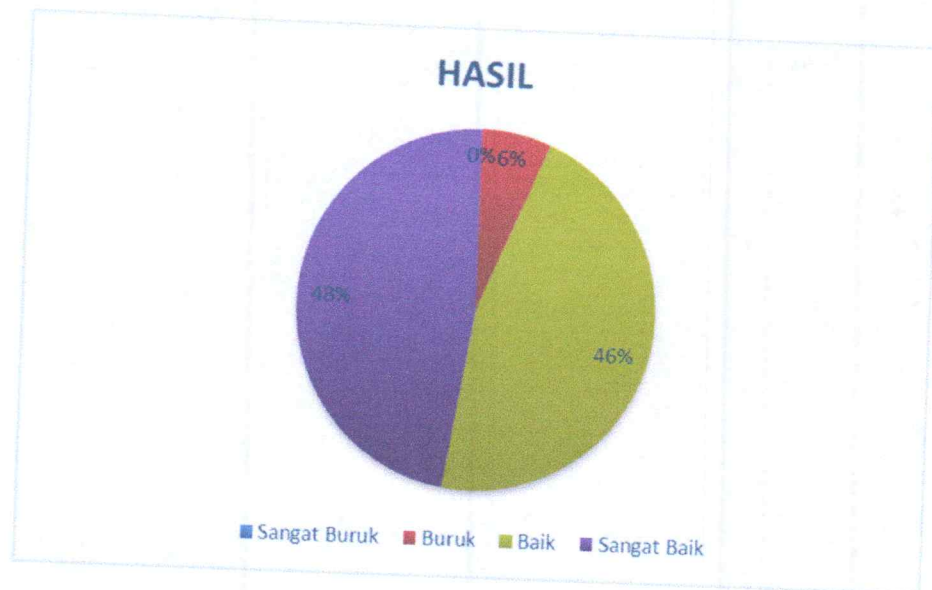
Grafik 3.8. Grafik Biaya/Tarif



Dilihat dari gambar diatas lebih dari 51 % masyarakat puas akan tarif hal ini dapat disimpulkan mempunyai kinerja Sangat Baik. Secara umum sudah disosialisasikan dengan baik dan diketahui oleh pengguna pelayanan bahwa pelayanan Kecamatan ini tidak dipungut biaya sama sekali/gratis. Rata-rata responden memberikan catatan bahwa pelayanan ini gratis, tidak dipungut biaya dan tidak ada klaim responden yang pernah ditarik biaya, nilai rata rata pada biaya/tarif ini merupakan cukup tinggi diantara nilai yang lain, hal ini menggambarkan bahwa masyarakat puas dan mengakui adanya layanan gratis, meskipun beberapa ada yang kurang puas, dikarenakan pemohon masih perlu mefotokopi beberapa dokumen dan berkas.

5. **Produk spesifikasi** jenis pelayanan adalah **hasil pelayanan** yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Paten Kecamatan Bruno sebesar 3,41.

Gambar 3.9. Grafik Hasil Layanan

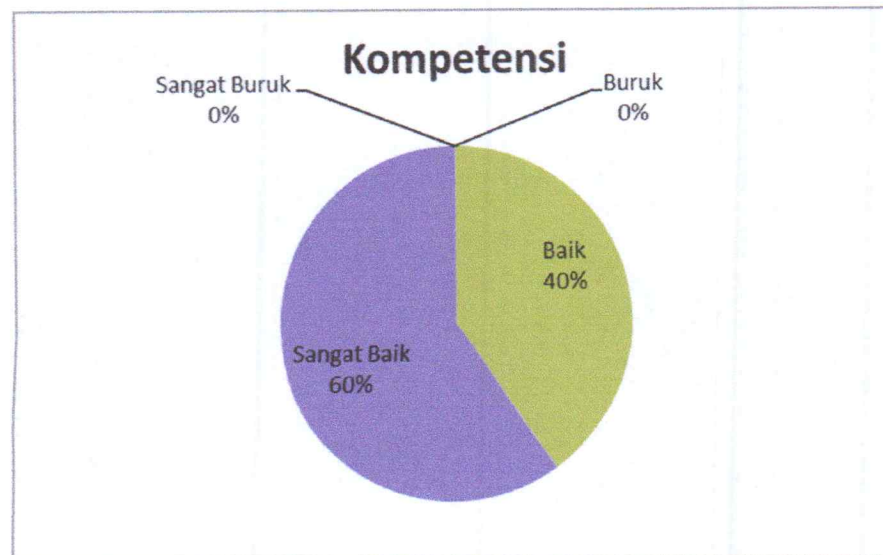


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Produk layanan yang dihasilkan selama ini sudah sesuai standar, meski masih perlu perbaikan secara bertahap. Beberapa responden sudah merasa layanan sesuai dengan keinginan mereka.

Sebagian koresponden mengatan bahwa hasil pelayanan bagus dan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini menunjukkan bahwa hasil sudah baik. Nilai rerata unsur pelayanan ini yakni 3,41.

6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Paten Kecamatan Bruno sebesar 3,65.

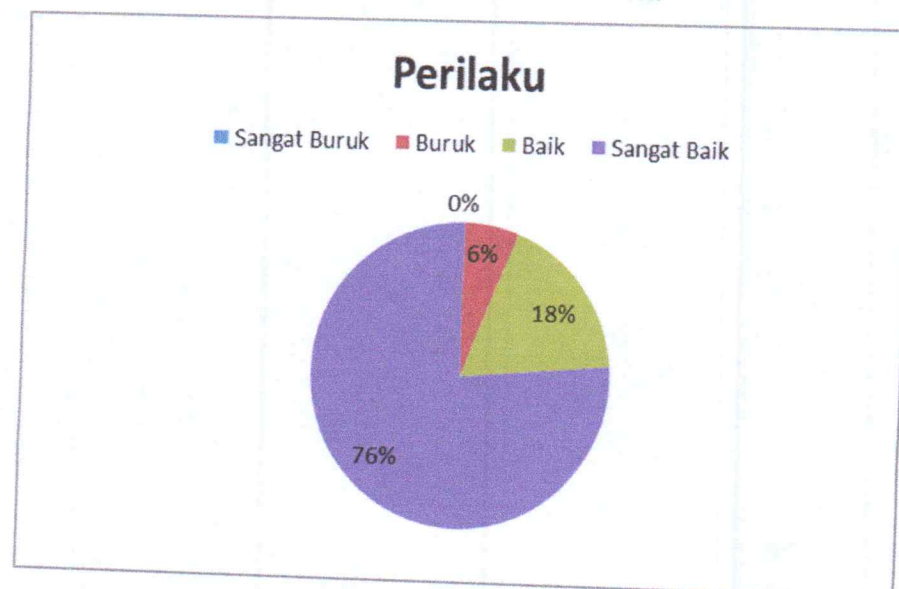
Gambar 3.10. Grafik Kompetensi Pelaksana



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sudah baik tidak mempersulit sehingga lebih mudah dalam pelayanan.

7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Paten Kecamatan Bruno sebesar 3,81.

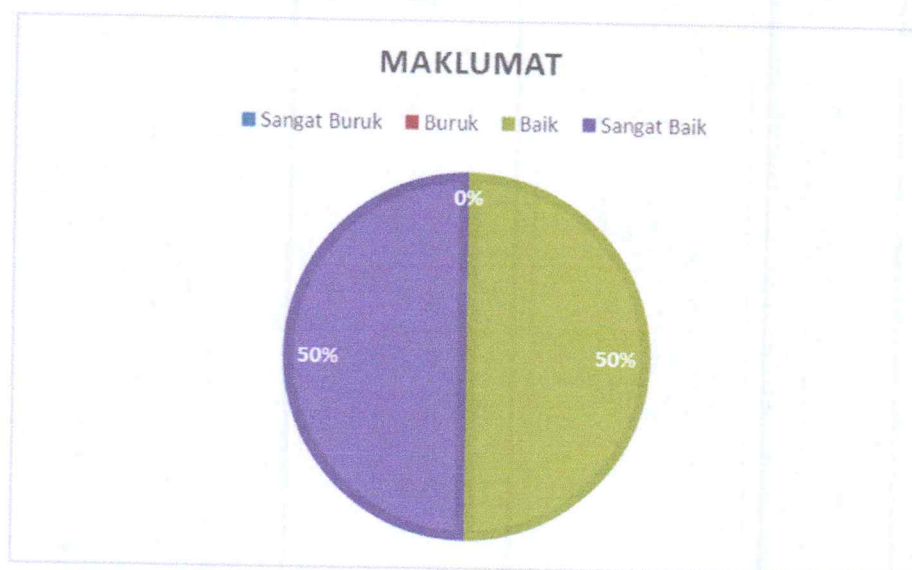
Gambar 3.11. Grafik Perilaku Pelaksana



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *baik*. Pola komunikasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

selama ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Pendekatan ramah per orang secara personal bisa mencairkan suasana dan mendekatkan hubungan petugas dan pengguna layanan, selain itu juga memberikan kejelasan dalam perilaku layanan.

8. **Maklumat Pelayanan** Nilai rerata unsur Maklumat pelayanan ini di Kecamatan Bruno sebesar 3,50

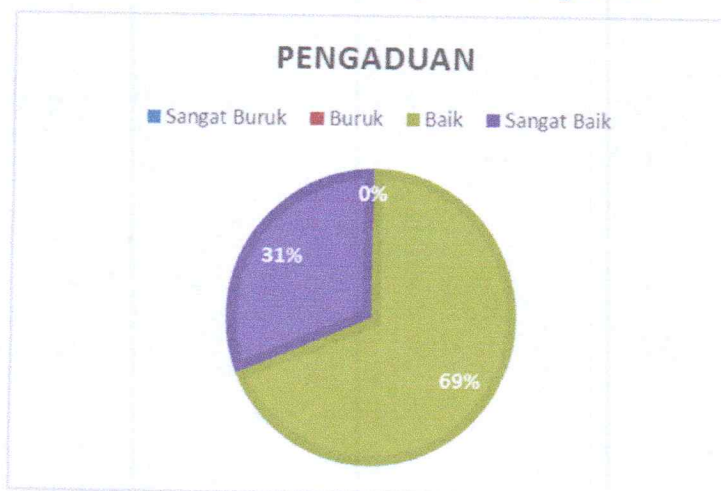


Gambar 3.12. Grafik Sarana Prasarana

Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *sudah Baik*. Tidak ada pengguna layanan yang merasa kurang puas atas kualitas Maklumat pelayanan yang ada di Kecamatan Bruno, karena memang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Unsur ini merupakan mendapat rerata 3,50.

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai Kecamatan Bruno sebesar 3,31.

Gambar 3.13. Grafik Penanganan Pengaduan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat *baik* dan Pencapaian nilai di sini dikarenakan masyarakat sekarang ketika memberikan masukan lebih mudah karena dapat melalui online, website, aduan dll. dan dapat segera ditindaklanjuti oleh pemberi layanan.

III.3. Rekapitulasi Saran Responden

Dari hasil keseluruhan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Paten Kecamatan Bruno teridentifikasi beragam saran dan rekomendasi dari responden untuk membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat juga kami lampirkan sebagai berikut :

1. Proses pemberian pelayanan yang harus menunggu cukup lama/antri;
2. Sarana dan Prasarana yang ada kurang mendukung dalam kecepatan dan kepuasan layanan;
3. Perilaku petugas yang masih kurang kompeten, sehingga kedepannya perlu bimbingan dan pelatihan sehingga masyarakat lebih puas;
4. Dengan adanya sistem online yang tujuannya mempermudah pelayanan, namun beberapa orang yang belum paham teknologi beranggapan itu cukup menyulitkan mereka, sehingga petugas perlu mengarahkan dan membantu.

BAB IV PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	<i>Persyaratan</i>	3,43
2	<i>Prosedur</i>	3,34
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	3,34
4	<i>Biaya/Tarif</i>	3,15
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	3,41
6	<i>Kompetensi Petugas</i>	3,65
7	<i>Perilaku Petugas</i>	3,81
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	3,50
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran</i>	3,31
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,44

Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,43; nilai rata-rata unsur prosedur adalah 3,34; nilai rata-rata unsur waktu pelayanan adalah 3,34; nilai rata-rata unsur biaya/tarif adalah 3,15; nilai rata-rata unsur hasil pelayanan adalah 3,41; nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3,65; nilai rata-rata unsur perilaku petugas adalah 3,81; nilai rata – rata Maklumat Pelayanan 3,50; serta nilai rata-rata penanganan pengaduan dan saran adalah 3,31. Dari keseluruhan nilai atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Terpadu Kecamatan adalah 3,44 yang mana nilai SKM adalah nilai IKM x 25 = 85,93

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. *Dari keseluruhan nilai atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Terpadu Kecamatan adalah 3,44 yang mana nilai SKM adalah nilai IKM x 25 = 85,93.*

Dengan capaian ini, pelayanan Kecamatan Bruno dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan berdasarkan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Diharapkan capaian ini bias dijadikan acuan untuk lebih baik lagi di semester I tahun depan.

IV.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka penguatan dan peningkatan beberapa unsur pelayanan yang dinilai kurang walaupun berdasarkan tanggapan responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori A dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik” serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan lainnya, maka perlu diperhatikan dan diperbaiki beberapa unsur pelayanannya, di antaranya adalah sebagai berikut:

- Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran*, dengan nilai rata-rata 3,31
- Unsur *Biaya/Tarif*, dengan nilai rata-rata 3,15

Dengan berpedoman pada temuan survey ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan

Kecamatan Bruno. Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja unit pelayanan melalui upaya ;

- a. Peningkatan waktu pelayanan yang lebih cepat dan efisien.
- b. Peningkatan kompetensi perilaku petugas pelayanan.
- c. Pemanfaatan secara optimal sarana dan prasarana pelayanan yang ada. Jika memang membutuhkan, perlu pengadaan peralatan penunjang pelayanan;
- d. Peningkatan kenyamanan kemudahan prosedur serta lingkungan dengan pemenuhan (kebersihan, keindahan, kesederhanaan, kelayakan, dan keamanan) untuk mendukung kinerja pelayanan;
- e. Selalu memantau dan responsif terhadap aduan, saran dan masukan dari masyarakat, sehingga diharapkan semakin baik pelayanan yang ada di Kecamatan Bruno.

Bruno, 29 Mei 2024



Camat Bruno

Taufik Bagus Setyoko, S.I.P., M.Ec.Dev.
Pembina (IV/a)
NIP 198804172007011002

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN BRUNO KABUPATEN PURWOREJO BULAN JANUARI - MEI 2024

NILAI IKM
85,93

NAMA LAYANAN : PELAYANAN
KECAMATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 80 Orang

Jenis Kelamin : L 67 Org/ P: 13
Org

Pendidikan :

SLTA Kebawah = 78 Orang

S1/D3/S2 = 2 Orang

Periode Survei : Januari - Mei 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN
YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKAT KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

Bruno, 29 Mei 2024

Camat Bruno



Taufik Bagus Setyoko, S.I.P., M.Ec.Dev.
Pembina (IV/a)
NIP 198804172007011002