

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
DAN TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**



**KECAMATAN PANCORAN MAS  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2020 pada Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan IKM pada Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada semester I Tahun 2020.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok pada khususnya dan Pemerintah Kota Depok pada umumnya.

Depok, Juni 2020

**Camat Pancoran Mas,**



**H. Utang Wardaya, AP, M.Si**

Pembina Tk.I, IV/b

NIP. 197309221993111002

# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN PANCORAN MAS TAHUN 2020

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Pancoran Mas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survey Kepuasan Masyarakat secara Mandiri.

## **B. Tujuan SKM**

Survey penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Pancoran Mas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Secara rinci tujuan SKM di Kecamatan Pancoran Mas adalah :

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kecamatan Pancoran Mas.

## II. ANALISA HASIL SURVEY

### A. Data Kuesioner

#### a. Kuesioner

Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

#### b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

##### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 80 responden.

##### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Pancoran Mas.

- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari s/d Juni 2020.

Tabel 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

## **B. Deskripsi Hasil Survey**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat penerima jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 80 responden yang meliputi unsur pelayanan dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

### **1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Pancoran Mas diperoleh dari survey terhadap 80 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Pancoran Mas. Survey dilakukan pada bulan Juli sampai Desember tahun 2020.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, sebagaimana dalam tabel di bawah ini :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	3	3	2	4	3	3	3	2	4
33	3	3	3	2	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	3	3	4
37	4	3	3	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	4	3	4
42	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4

44	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
45	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
48	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
50	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	1	4	4	4	
55	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
59	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
66	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
67	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
70	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
71	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
72	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
73	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
77	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
Jml Nilai / Unsur	275	274	270	316	263	271	276	272	310	
NRR / Unsur	3.44	3.43	3.38	3.95	3.29	3.39	3.45	3.40	3.88	
NRR tertimbang / Unsur	0.38	0.38	0.37	0.44	0.36	0.38	0.38	0.38	0.43	3.51
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>87.66</b>



## 2). Analisa Hasil Survey

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Indeks & Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3.44
2	Prosedur	3.43
3	Waktu pelayanan	3.38
4	Biaya/tarif	3.95
5	Produk layanan	3.29
6	Kompetensi pelaksana	3.39
7	Perilaku pelaksana	3.45
8	Sarana dan prasarana	3.40
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.88
	<b>Indeks Pelayanan</b>	<b>87.66</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas, **Indeks Pelayanan pada Kecamatan Pancoran Mas adalah sebesar 87,66 dengan mutu pelayanan B (kinerja unit pelayanan baik)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke 9, yaitu Biaya/Tarif yang mencapai nilai sebesar 3.95 Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan yang ke 3, yaitu *Waktu Pelayanan* dengan nilai sebesar 3.29

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja layanan Kecamatan Pancoran Mas dalam kategori baik dilihat dari unsur pelayanan Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk layanan, Kompetensi pelaksana, dan Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan rincian data unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi dan terendah tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan pengaduan pelayanan di Kecamatan Pancoran Mas dalam kategori baik.

Dengan melihat rincian data tersebut dapat disampaikan bahwa aspek produk, waktu dan prosedur pelayanan masih memiliki peluang untuk terus diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi dan memenuhi harapan para pengguna jasa / masyarakat yang ada.

### C. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan tabel unsur pelayanan dan rincian data-data tersebut di atas, maka beberapa program tindak lanjut dan langkah prioritas yang sudah dilakukan antara lain :

- 1) Menyusun Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat per jenis layanan. Kecamatan Pancoran Mas juga melakukan sosialisasi Standar Pelayanan kepada masyarakat terkait waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis produk layanan, tahapan atau proses pelayanan serta persyaratan yang harus dilengkapi atau dipenuhi oleh masyarakat atau pengguna jasa, agar proses layanan tersebut dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.
- 2) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih memudahkan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan untuk setiap jenis produk layanan. Kemudian melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan sehingga SOP tersebut menjadi lebih mudah difahami dan membuat pelayanan menjadi lebih cepat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- 3) Memberikan diklat atau pelatihan kepada para petugas pelayanan terkait proses, ketentuan dan kebijakan pelayanan yang ditetapkan, agar para petugas layanan dapat bekerja lebih mudah, cepat dan tetap sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan perbaikan atau penyempumaan kebijakan pelayanan agar mudah difahami oleh masyarakat dan pengguna jasa, sehingga akan tercipta hubungan dan komunikasi yang saling bersinergi untuk menciptakan budaya pelayanan yang bersih dan transparan.
- 5) Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Pancoran Mas selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD.

Depok, Juni 2020

**Camat Pancoran Mas,**



**H. Utang Wardaya, AP, M.Si**

Pembina Tk.I, IV/b

NIP. 197309221993111002