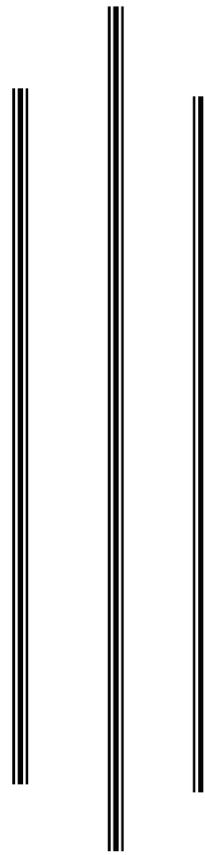




**LAPORAN**  
**PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN PUNGGING**  
**KABUPATEN MOJOKERTO**  
**( Semester I )**



**TAHUN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan Rahmat, Taufiq serta Hidayah-Nya Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat atas pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Pungging dapat menyelesaikan Laporan Penyusunan IKM/SKM Semester I Tahun 2021 Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto.

Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah, maka kegiatan pelayanan perlu diserasikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, Komitmen Pemerintah dan dukungan masyarakat merupakan syarat keberhasilan suatu kegiatan Pemerintah. Terkait Indeks Kepuasan Masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. IKM adalah wadah yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik perkembangan pelayanan dari aparatur sesuai unsur pelayanan. Pelaksanaan IKM dengan penjangkaran data melalui penyebaran responden / data masyarakat dan wawancara kepada para pengguna jasa layanan.

Demikian kami sampaikan Laporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik dengan harapan dapat memberikan umpan balik bagi peningkatan Kinerja Pelayanan.

Pungging, 02 Juli 2021  
CAMAT PUNGGING

Drs. MUJIB, MM  
Pembina Tk. I  
NIP. 19650809 199312 1 001

DAFTAR – ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Manfaat.....	3
F. Bentuk Kegiatan.....	3
G. Lokasi Kegiatan.....	3
BAB II. DESKRIPSI LOKASI KAJIAN	
A. Kondisi Geografi Wilayah.....	5
B. Tugas dan Fungsi.....	5
C. Visi dan Misi.....	9
BAB III. METODE	
A. DEFINISI KONSEP.....	10
B. DEFINISI OPERASIONAL.....	10
C. METODE KAJIAN.....	11
BAB IV. ANALISA DATA	
A. Karakteristik Responden.....	12
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan .....	13
B. Rekomendasi.....	13

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menghendaki terjadinya perubahan paradigma birokrasi Pemerintahan, dengan meningkatkan Kinerja Birokrasi dalam melayani publik secara total melalui aspek tanggungjawab. Para birokrat Pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Tidak lagi menempatkan birokrat sebagai pihak yang dilayani masyarakat, melainkan harus mengubah dirinya melayani masyarakat.

Tugas Pemerintah dalam melayani kepentingan publik dihadapkan pada beragam kebutuhan dan jenis Pelayanan. Tanggung jawab mensejahterakan masyarakat, mengingat kehadiran Pemerintah untuk memberikan manfaat bagi seluruh warga. Kurang efisiensinya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa Instansi Pemerintah belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kondisi ini sebagai sarana introspeksi bahwa perbaikan kinerja birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik perlu disempurnakan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, pada pasal 6 menerangkan urusan Pemerintahan terdiri atas Urusan Wajib dan Urusan Pilihan. Adapun tugas Pemerintah Daerah untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kesejahteraan masyarakat, sebagaimana Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan memuaskan maka IKM difokuskan pada sekmen organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik sehingga tugas dan fungsi unit pelayanan harus diimplementasikan dalam tata laksana pelayanan publik meliputi :

1. Mewujudkan sistem prosedur pelayanan yang sederhana.
2. Standar pelayanan dengan kriteria dan jelas dan terukur.
3. Menjamin kepuasan masyarakat.
4. Mengembangkan sistem pelayanan informasi sesuai dengan kebutuhan.

## **B. TUJUAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah suatu proses pengukuran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju penyelenggaraan pelayanan prima yang bisa memuaskan masyarakat untuk terjaminnya pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah.

Tujuan pelaksanaan survey IKM adalah :

1. Untuk Pemerintah Daerah
  - Mengukur sejauh mana tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi pada unit pelayanan,
2. Untuk Unit Pelayanan Publik (SKPD)
  - Menilai sejauh mana penerapan pelayanan administrasi pemerintahan melalui indikator- indikator yang ada.
  - Mendorong tumbuhnya kebijakan yang inovatif untuk penyempurnaan mekanisme dan prosedur pelayanan yang memuaskan publik.
3. Untuk Pengguna Layanan / Masyarakat
  - Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memberikan informasi, saran dan kritik bagi peningkatan kualitas pelayanan.

## **C. SASARAN**

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan public dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, khususnya di Kantor Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto.
2. Mendorong tumbuhnya gagasan / ide untuk penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi kinerja instansi pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi lingkup materi dan lingkungan kegiatan. Lingkup materi adalah penyusunan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan indicator yang telah ditetapkan, dari setiap unit kerja pelayanan publik melalui instrument penilaian yang telah ditentukan sebagaimana tertuang dalam produk hukum yang mengatur.

Lingkup kegiatan merupakan aktivitas penyusunan konsep materi penilaian, penyusunan sistem dan mekanisme penilaian, pengelolaan, analisis data dan informasi, serta penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul. Kegiatan ini dilakukan dengan tetap memperhatikan dan menerapkan asas obyektivitas hasil baik ditinjau dari obyek sasaran ( **Responden** ) yang mewakili masyarakat pengguna jasa maupun hasil pengelola data,

#### **E. MANFAAT**

Manfaat kajian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik dalam bentuk tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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 yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **F. BENTUK KEGIATAN**

Bentuk kegiatan ini merupakan kajian yang bersifat deskriptif yaitu suatu kajian yang didukung dengan penyebaran angket/questioner kepada para pengguna jasa pelayanan yang diharapkan mampu menjelaskan dan menggambarkan keadaan pelayanan khususnya pada Kantor Kecamatan Pungging, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat / pengguna jasa serta dapat menghasilkan gambaran atau model pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

#### **G. LOKASI KEGIATAN**

Kegiatan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 difokuskan pada unit kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang administrasi pelayanan di Kecamatan Pungging, dengan metode sample secara acak kepada masyarakat.

Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan akan diperoleh umpan balik untuk perbaikan serta pengambilan kebijakan bagi pengembangan dan peningkatan pelayanan yang lebih memenuhi harapan masyarakat

## BAB II

### DESKRIPSI LOKASI KAJIAN

#### A. KONDISI UMUM DAN GEOGRAFI

Kecamatan Pungging adalah salah satu dari 18 (delapan belas) Kecamatan yang ada di Wilayah Kabupaten Mojokerto, terletak kurang lebih 20 km dari sebelah timur pusat Pemerintahan Kabupaten Mojokerto

Secara Administratif Kecamatan Pungging terdiri dari :

- ~ Jumlah Desa : 19 Desa
- ~ Jumlah Dusun : 87 Dusun
- ~ Jumlah RW : 171 RW
- ~ Jumlah RT : 582 RT

Dengan batas wilayah sebagai berikut :

- ~ Sebelah Utara : Kabupaten Sidoarjo
- ~ Sebelah Timur : Kecamatan Ngoro
- ~ Sebelah Selatan : Kecamatan Trawas  
Kecamatan Kutorejo
- ~ Sebelah Barat : Kecamatan Mojosari

Kecamatan Pungging berada pada ketinggian rata – rata 25-30 m dari permukaan laut. Dengan Curah Hujan rata – rata 25 mm/hari.

#### B. TUGAS DAN FUNGSI

Kecamatan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Mojokerto

##### 1. CAMAT

Camat menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan, meliputi :

- a. Pelaksanaan Koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, ketentraman, ketertiban umum dan fasilitas pelayanan umum.
- b. Ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan dan Desa.
- c. Mengawasi seluruh unit kerja Pemerintah di wilayah kerja Kecamatan.
- d. Pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa.

- e. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- f. Pelaporan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan ditingkat Kecamatan kepada Bupati.
- g. Pelaksanaan tugas- tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati.

Selain tugas sebagaimana yang dimaksud diatas camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek :

- a. Perijinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan;
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

## **2. SEKRETARIAT**

( 1 ) Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas kecamatan, meliputi urusan umum, perencanaan dan keuangan.

( 2 ) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat ( 1 )

Sekretariat mempunyai tugas :

- a. Pelaksanaan pembinaan administrasi kepada seluruh satuan kerja organisasi Kecamatan;
- b. Pelaksanaan urusan tata usaha, kearsipan, kepegawaian, perlengkapan rumah tangga;
- c. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian pelaksanaan program;
- d. Pelaksanaan pesunyusunan anggaran dan piñata usahaan serata menyusun pertanggungjawaban keuangan;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat;

( 1 ) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas :

- b. Melaksanakan urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan dan tata kearsipan;
- c. Melaksanakan tugas keprotokolan;
- d. Menyusun rencana kebutuhan rumah tangga, perlengkapan dan peralatan rumah tangga serta pemeliharaannya;
- e. Menyiapkan bahan dan mengelolah administrasi kepegawaian;
- f. Memelihara data pengelolaan administrasi kepegawaian;
- g. Menyusun rencana peningkatan , pengetahuan dan kemampuan pegawai;
- h. Melakukan pemeliharaan kebersihan dan keamanan kantor;
- i. Melakukan kegiatan pelayanan dan penyajian informasi;
- j. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- k. Merlaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan oleh sekretaris;

( 2 ) Sub Bagian Penyusunan Program & Keuangan, mempunyai tugas:

- a. Mengumpulkan dan mengolah data untuk bahan menyusun program kegiatan;
- b. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kegiatan;
- c. Melaksanakan analisis evaluasi serta pengendalian terhadap pelaksanaan program kegiatan;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi penyusunan laporan pelaksanaan program kegiatan ;
- e. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- f. Melaksanakan Tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris.

### **3. SEKSI PEMERINTAHAN**

Seksi Pemerintahan, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penyusunan program penyelenggaraan pemerintahan umum, desa, kelurahan, keagrariaan, administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- b. Melaksanakan pembinaan Keagrariaan;
- c. Melaksanakan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- d. Melaksanakan pembinaan idiologi Negara dan kesatuan bangsa;
- e. Memfasilitasi penyelenggaraan pemilu;

- f. Melaksanakan pemberdayaan penyelenggaraan pemerintahan umum, desa dan kelurahan;
- g. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- h. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

#### **4. SEKSI PEMBANGUNAN**

Seksi Pembangunan, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan Penyusunan program penyelenggaraan perekonomian masyarakat, produksi dan distribusi serta lingkungan hidup dan fisik prasaranan;
- b. Melaksanakan Pemberdayaan perekonomian, perbankan, perkreditan rakyat, perkoprasian, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan, industri kecil, usaha informasi dan kehutanan serta meningkatkan kelancaran distribusi hasil produksi;
- c. Melaksanakan pembinaan lingkungan hidup;
- d. Melaksanakan pembinaan fisik prasarana;
- e. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan laporan;
- f. Melaksanakan tugas /tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

#### **5. SEKSI KEMASYARAKATAN**

Seksi Kemasyarakatan, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan Penyusunan Program penyelenggaraan dan bantuan sosial, kepemudaan, pemberdayaan perempuan, olah raga, kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan , kesehatan masyarakat serta keluarga berencana;
- b. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan dan bantuan sosial, kepemudaan, pemberdayaan perempuan, olah raga, kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan , kesehatan masyarakat serta keluarga berencana;
- c. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- d. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

#### **6. SEKSI KETENTRAMAN, KETERTIBAN DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Seksi Ketentraman, Ketertiban Dan Perlindungan Masyarakat, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penyusunan program ketentraman dan Ketertiban serta potensi perlindungan masyarakat dalam menghadapi kemungkinan bencana;
- b. Melaksanakan penegakan terhadap produk hukum daerah;
- c. Melaksanakan pembinaan idiologi Negara dan Kesatuan Bangsa;
- d. Melaksanakan Ketentraman dan ketertiban;
- e. Menyiapkan bahan koordinasi kegiatan yang dilaksanakan oleh kelompok yang berada dilingkungan kecamatan dibidang perlindungan Masyarakat;
- f. Menyiapkan bahan koordinasi dan pembinaan terhadap organisasi sosial kemasyarakatan yang ada diwilayah kecamatan;
- g. Melaksanakan pemberdayaan organisasi dibidang perlindungan masyarakat;
- h. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- i. Melaksanakan tugas tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat

#### **7. SEKSI PELAYANAN**

Seksi Pelayanan, mempunyai Tugas :

- a. melaksanakan dan menyusun petunjuk teknis pengelolaan dan pelayanan surat menyurat dari masyarakat;
- b. Menerima, meneliti dan menghimpn berkas surat menyurat dari masyarakat;
- c. Menyelenggarakan pembinaa, monitoring dan evaluasi kegiatan pelayanan;
- d. Mempersiapkan bahan koordinasi dan kerjasama pelayanan;
- e. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan;
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

#### **C. VISI DAN MISI**

VISI : “ Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Mojokerto yang mandiri, sejahtera dan bermartabat Melalui Penguatan dan pengembangan Basis Perekonomian, Pendidikan serta Kesehatan “

MISI : “ Memperkuat kondusifitas ketertiban dan keamanan serta peningkatan pemberian peayanan prima di semua sector bagi masyarakat “

## **BAB III**

### **METODE**

#### **A. DEFINISI KONSEP**

##### **1. Kepuasan Masyarakat**

Pengertian kepuasan masyarakat secara umum adalah sebagai rasa lega atau senang karena harapan atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan memiliki dimensi, mental dan social. Sedangkan kepuasan masyarakat merupakan persepsi multi dimensional yang terkait dengan struktur proses dan layanan yang mereka terima. Dalam hubungannya, sistem pelayanan erat kaitannya dengan :

1. Petugas pemberi pelayanan public.
2. Aspek hubungan antar masyarakat.
3. Kenyamanan/kemudahan fasilitas dan lingkungan.
4. Peralatan dan perlengkapan instansi pemberi pelayanan.

##### **2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sesuai Permendagri Nomor 14 Tahun 2017 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya., maka perlu adanya peningkatan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif dan cepat.

IKM merupakan salah satu alat untuk mengetahui kinerja pelayanan atau realitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan / masyarakat dengan memakai system survey sebagai upaya untuk mendapatkan input guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan merupakan proses yang berkelanjutan serta sebagai sarana bagi masyarakat untuk memberikan penilaian secara lebih obyektif pada unit pelayanan yang bersangkutan..

#### **B. DEFINISI OPERASIONAL**

##### **1. Unsur Survey / Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )**

Unsur Pengukuran Survey / Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut :

- 1 Kesesuaian **Persyaratan** dengan Jenis Pelayanan;
- 2 Kemudahan **Prosedur** Pelayanan;
- 3 Kecepatan **Waktu** dalam memberikan Pelayanan;
- 4 Kewajaran **Biaya** Pelayanan;
- 5 Kesesuaian **Produk** Pelayanan;
- 6 **Kompetensi / Kemampuan** Petugas Pelayanan;
- 7 **Perilaku** (Kesopanan dan Keramahan ) Petugas Pelayanan;
- 8 **Penanganan Pengaduan** / Saran;
- 9 Kualitas **Sarana dan Prasarana** Pelayanan.

## **2. Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan yang sesuai standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia, dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

## **C. METODE KAJIAN**

Menggunakan Metode penelitian

- Survey, yaitu penelitian pada populasi besar ataupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut.

## BAB IV ANALISA DATA

Pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik, memiliki peran strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan Survey / Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2021 berlokasi pada Kantor Kecamatan Pungging dengan latar belakang yang heterogen dan karakteristik responden yang diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) kelompok yaitu berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan,

### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### a. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur disini dibedakan secara interval, yakni :

- 1) Umur < 21 Tahun
- 2) Umur 21 – 30 Tahun
- 3) Umur 31 – 40 Tahun
- 4) Umur 41 – 50 Tahun
- 5) Umur > 50 Tahun

Dari hasil survey responden di Wilayah kantor Kecamatan Pungging di peroleh data sebagai berikut :

- |  |                      |
|--|----------------------|
| 1. Responden usia < 21 Tahun sebanyak    | : 9 orang atau 9 %   |
| 2. Responden usia 21 – 30 Tahun sebanyak | : 37 orang atau 37 % |
| 3. Responden usia 31 – 40 Tahun sebanyak | : 31 orang atau 31 % |
| 4. Responden usia 41 – 50 Tahun sebanyak | : 20 orang atau 20 % |
| 5. Responded > 50 Tahun sebanyak         | : 3 orang atau 3%    |

#### b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memberikan kontribusi penilaian terhadap unit pelayanan adalah

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| Responden perempuan sebanyak | : 54 orang atau 54 %  |
| Responden laki-laki sebanyak | : 46 orang atau 46 %. |

**c. Responden Berdasarkan Pendidikan**

Latar belakang pendidikan responden, diklasifikasikan ke dalam 4 jenjang yaitu SD, SLTP, SLTA dan D1 – S1.

SD	sebanyak:	1 orang atau	3 %
SLTP	sebanyak:	2 orang atau	2 %
SLTA	sebanyak:	56 orang atau	56 %
D1	sebanyak:	-	
S1/S2	sebanyak:	41 orang atau	41 %

**d. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan Responden terdiri dari Guru, PNS, TNI, Swasta, Wirausaha

PNS	sebanyak:	5 orang atau	5%
Guru	sebanyak:	-	
TNI/Polri	sebanyak:	2 orang atau	2%
Swasta	sebanyak:	63 orang atau	63%
Warausaha	sebanyak:	2 orang atau	2%
Lainnya	sebanyak:	28 orang atau	28%

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan data dari hasil penilaian Survey /Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2021 pada Kantor Kecamatan Pungging sebagai berikut :

1. Hasil Penilaian Survey/ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 9 (sembilan) aspek/unsur penilaiannya termasuk pada klasifikasi pelayanan Kategori **Sangat Baik** dengan Nilai 84, **87**
2. Pada prinsipnya pelayanan masyarakat harus terus dilakukan peningkatan pada beberapa pelayanan karena sifat masyarakat yang sangat dinamis.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dari penilaian Survey /Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi dalam rangka perbaikan atau peningkatan pelayanan masyarakat sebagai berikut :

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian dari pengguna jasa cukup positif atau memuaskan selayaknya tetap dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan.
2. Upaya menciptakan system dan prosedur pelayanan dalam bentuk konkrit berupa standarisasi yang mudah dipahami dan sederhana.
3. Upaya peningkatan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik untuk mendapatkan perhatian.



KUISIONER IKM

No Responden	Hasil								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana
1	4	4	4	4	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	3	3	3	4	3
13	4	4	4	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3
16	3	4	4	4	3	3	3	4	3
17	3	4	4	4	3	3	3	4	3
18	3	4	4	4	3	3	3	4	3
19	3	4	4	4	3	3	3	4	3
20	3	4	4	4	3	3	3	4	3
21	3	4	4	4	3	3	3	4	3
22	3	3	4	4	3	3	3	4	3
23	3	3	4	4	3	3	3	4	3
24	3	3	4	4	3	3	3	4	3
25	3	3	4	4	3	3	3	4	3
26	3	4	4	4	3	3	3	4	3
27	3	4	4	4	3	3	3	4	3
28	3	4	4	4	3	3	3	4	3
29	3	4	4	4	3	3	3	4	4
30	3	4	4	4	3	3	3	4	3
31	3	4	4	4	3	3	3	4	3
32	3	4	4	4	3	3	3	4	3
33	3	4	4	4	3	3	3	4	3
34	3	4	4	4	3	3	3	4	3
35	3	4	4	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	3	3	3	3	4
37	3	4	4	4	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	3	3	3	3	3
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3
43	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	3	4	3	3	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	3	3	4	3	3	3	4	3
50	4	3	3	4	4	3	3	4	3
51	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	3	4	4	3	3	3	4	3
56	4	3	4	4	3	3	3	4	3
57	4	3	4	4	3	3	3	4	3
58	4	3	4	4	3	3	3	4	3
59	4	3	4	4	3	3	3	4	4
60	4	3	4	4	3	3	3	3	3
61	4	3	4	4	3	3	3	4	4
62	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	3	4	4	4	3	3	3	4	4
64	3	4	4	4	3	3	3	4	4
65	3	4	4	4	3	3	3	4	4
66	3	4	4	4	3	3	3	4	4
67	3	4	4	4	3	3	3	4	4
68	3	4	4	4	3	3	3	4	4
69	3	4	4	4	3	3	3	4	4
70	3	4	4	4	3	3	3	4	4
71	3	4	4	4	3	3	3	3	4
72	3	4	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	4	4	3	4	3	4	4
74	3	4	4	4	3	3	3	4	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	4	3	4	4	3	3	4	4
77	3	4	3	4	3	3	3	4	4
78	3	4	3	4	3	3	3	4	4
79	3	4	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	4	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	4	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3	3	3	2	3
94	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	4	3	3	4	3	4	3	3	3
96	4	3	3	4	3	4	3	3	3
97	4	3	3	4	3	4	3	3	3
98	4	4	3	4	3	4	4	4	3
99	4	44	3	4	3	4	4	4	3
100	4	3	3	4	3	3	4	4	3

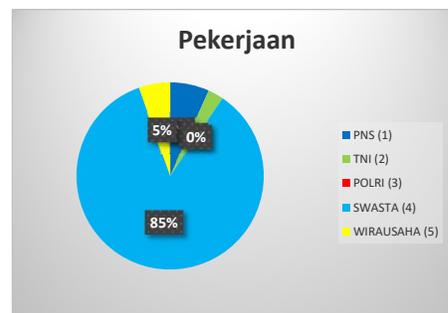
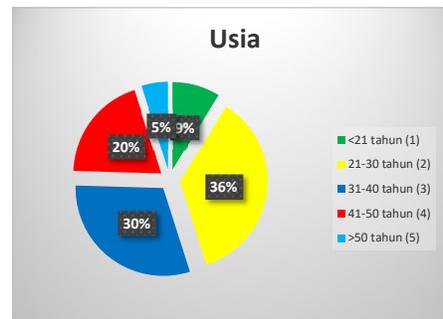
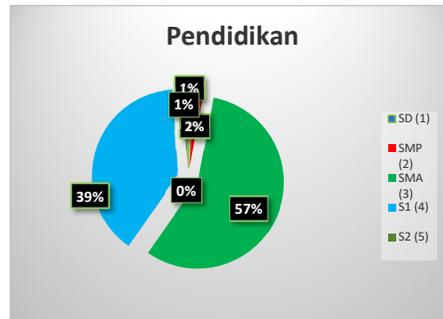
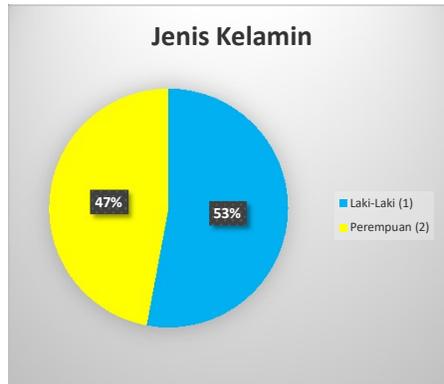


	Jenis Kelamin		Pendidikan						Usia					Pekerjaan					
	L	P	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	<21	21-30	31-40	41-50	>50	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAU AHA	LAINNYA
	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
1	2				3						3						6		
2	1				3						3						4		
3	2				3						2						4		
4	2				4						2						6		
5	1				3						1						6		
6	2				3						2						6		
7	2				3						3						4		
8	2				3						2						6		
9	1				3						4						4		
10	1				3						2						4		
11	1				3						3						4		
12	2				3						2						4		
13	1				3						2						4		
14	2				3						4						4		
15	2				3						2						6		
16	2				3						2						6		
17	1				3						3						4		
18	2				3						4						4		
19	1				3						4						4		
20	1				3						4						4		
21	1				3						3						4		
22	2				4						2						5		
23	1				3						3						4		
24	2				3						3						4		
25	1				4						3						1		
26	1				3						2						4		
27	2				4						2						4		
28	1				4						4						4		
29	1				3						3						4		
30	1				4						4						1		
31	1				4						4						4		
32	1				4						4						4		
33	1				4						5						1		
34	1				4						3						4		
35	2				4						3						4		
36	2				3						5						4		
37	2				4						2						4		
38	1				4						4						4		
39	1				4						2						4		
40	2				4						2						4		
41	2				3						2						4		
42	2				4						4						4		
43	2				3						2						4		
44	1				3						4						6		
45	1				3						2						4		
46	1				3						2						4		
47	1				4						2						4		
48	2				1						3						6		
49	1				3						1						6		
50	1				3						5						4		
51	1				4						3						1		
52	1				3						2						4		
53	1				3						2						4		
54	1				3						4						2		
55	2				3						2						5		
56	1				3						4						4		
57	1				3						5						4		
58	1				3						2						4		
59	1				3						3						4		
60	2				3						2						6		
61	2				4						2						6		
62	2				4						2						6		
63	2				3						3						4		
64	1				3						3						4		
65	2				4						4						4		
66	2				3						1						6		
67	2				3						1						6		
68	1				3						3						4		
69	1				2						2						5		
70	2				2						2						6		
71	2				3						2						6		
72	1				4						3						4		
73	2				3						3						6		
74	1				3						2						4		
75	2				3						2						4		
76	1				3						3						4		
77	1				4						2						6		





No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki (1)	54	12.5
	Perempuan (2)	48	11.1
2	<b>Pendidikan</b>		
	SD (1)	1	0.2
	SMP (2)	2	0.5
	SMA (3)	58	13.5
	S1 (4)	40	9.3
	S2 (5)	1	0.2
3	<b>Usia</b>		
	<21 tahun (1)	9	2.1
	21-30 tahun (2)	37	8.6
	31-40 tahun (3)	31	7.2
	41-50 tahun (4)	20	4.6
	>50 tahun (5)	5	1.2
4	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS (1)	5	1.2
	TNI (2)	2	0.5
	POLRI (3)	0	0.0
	SWASTA (4)	63	14.6
	WIRUSAHA (5)	4	0.9
	LAINNYA (6)	28	6.5
		23.7	
		23.7	
		23.7	
		23.7	



No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki (1)	54	12.5
	Perempuan (2)	48	11.1

## Jenis Kelamin

No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki (1)	54	12.5
	Perempuan (2)	48	11.1

## Jenis Kelamin





No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0.00
2	Kurang Sesuai	0	0.00
3	Sesuai	51	14.61
4	Sangat Sesuai	49	14.04
			28.65
No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0.00
2	Kurang Mudah	0	0.00
3	Mudah	34	9.29
4	Sangat Mudah	66	18.03
			27.32
No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	#REF!
2	Kurang Cepat	0	#REF!
3	Cepat	43	#REF!
4	Sangat Cepat	57	#REF!
			#REF!
No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	#REF!
2	Cukup Mahal	0	#REF!
3	Murah	0	#REF!
4	Gratis	100	#REF!
			#REF!
No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	#REF!
2	Kurang Sesuai	0	#REF!
3	Sesuai	97	#REF!
4	Sangat Sesuai	3	#REF!
			#REF!
No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	#REF!
2	Kurang Kompeten	0	#REF!
3	Kompeten	92	#REF!
4	Sangat Kompeten	8	#REF!
			#REF!
No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	#REF!
2	Kurang sopan dan ramah	0	#REF!
3	Sopan dan ramah	97	#REF!
4	Sangat sopan dan ramah	3	#REF!
			#REF!
No	Anggaran Pengaduan, Saran dan Mas	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	#REF!
2	Ada tapi tidak berfungsi	1	#REF!
3	Berfungsi tapi kurang baik	27	#REF!
4	Dikelola dengan baik	72	#REF!
			#REF!
No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	#REF!
2	Cukup Mahal	0	#REF!
3	Baik	71	#REF!
4	Sangat Baik	29	#REF!
			#REF!

keterangan  
untuk pembagian adalah jumlah responden

