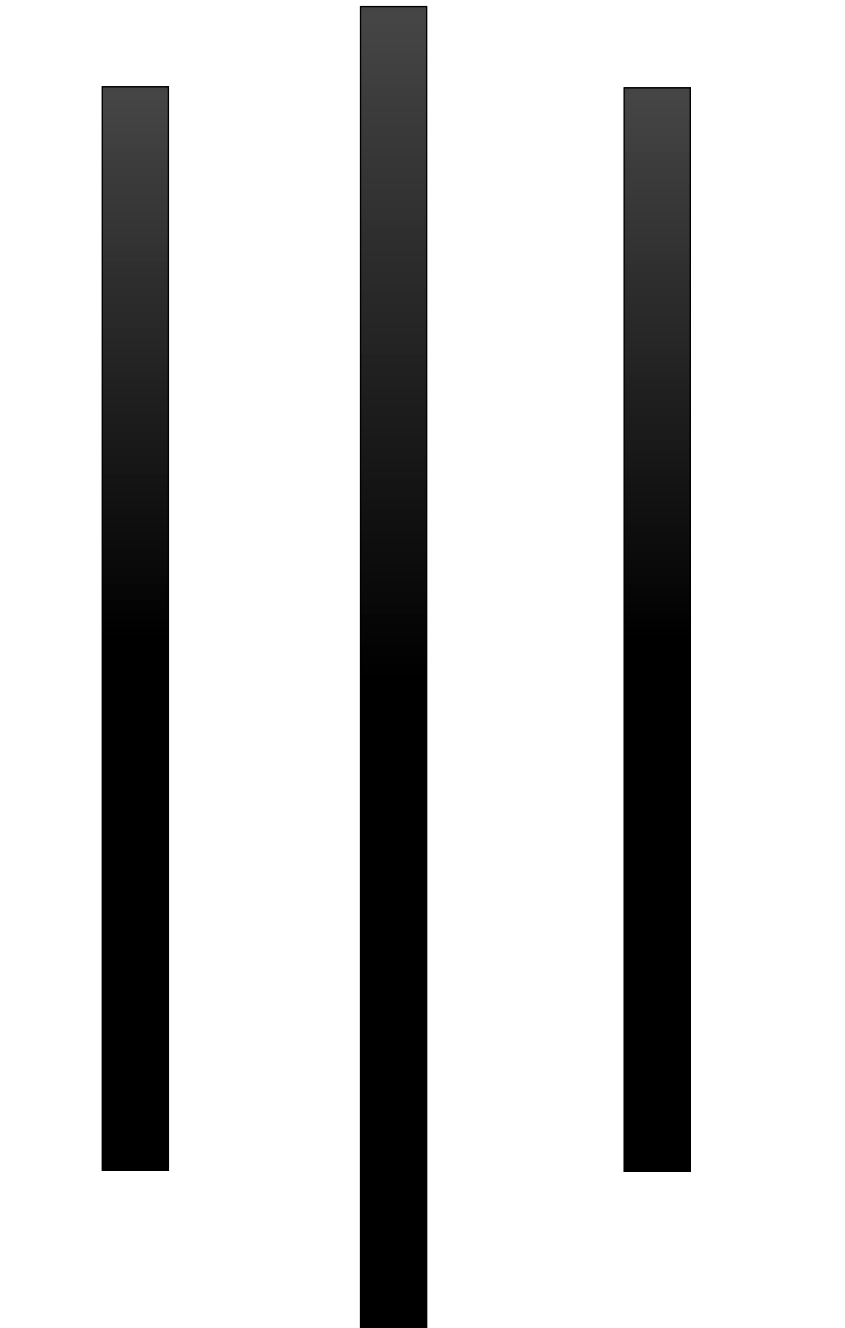


# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



## KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG TAHUN 2024 (Periode Bulan Januari s/d Bulan Juni)

DAFTAR ISI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT..... 1

DAFTAR ISI ..... 2

DAFTAR TABEL ..... 4

DAFTAR GAMBAR..... 5

BAB I PENDAHULUAN..... 6

1.1 Latar Belakang..... 6

1.2 Tujuan ..... 6

1.3 Manfaat..... 7

1.4 Sasaran ..... 7

1.5 Prinsip ..... 7

1.6 Ruang Lingkup Survei IKM ..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

2.1 Teori Kepuasan..... 9

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat ..... 10

2.1.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat..... 10

2.1.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat..... 10

BAB III METODELOGI PELAKSANAAN..... 12

3.1 Metodologi ..... 12

3.2 Metode Penelitian Survei..... 12

3.3 Unsur Layanan ..... 13

3.4 Populasi dan Sampel..... 14

3.4.1 Populasi ..... 14

3.4.2 Sampel..... 14

3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 15

3.5 Teknik Analisis Data ..... 16

3.5.1 Pengukuran Skala Likert..... 16

3.6 Cakupan Survei ..... 17

3.7 Pelaksanaan ..... 18

3.7.1 Tahap Kegiatan Survei IKM..... 18

3.7.2 Jadwal Pelaksanaan ..... 18

3.8 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat  
18

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 19

4.1 Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng..... 19

4.2 Profil Data Responden..... 25

4.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 25

4.2.2 Profil Responden Menurut Umur..... 26

4.2.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan..... 27

4.3 Hasil Survei IKM ..... 27

4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat ..... 30

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 48**

5.1 SIMPULAN..... 48

5.2 SARAN ..... 48

**DAFTAR PUSTAKA..... 49**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie..... 14

Tabel 2 Nilai Interval ..... 17

Tabel 3 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 25

Tabel 4 Profil Responden Menurut Umur ..... 26

Tabel 5 Responden Menurut Tingkat Pendidikan ..... 27

Tabel 6 Hasil Survei IKM pada Kantor Camat Sawan ..... 28

Tabel 7 Hasil Penyebaran Kuisioner..... 31

Tabel 8 Hasil Jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan..... 32

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan..... 34

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ..... 36

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tarif/Biaya ..... 38

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 39

Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana ..... 40

Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana ..... 42

Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan ..... 44

Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana ..... 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Profil Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 26

Gambar 2 Grafik Responden Menurut Umur ..... 26

Gambar 3 Grafik Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan ..... 27

Gambar 4 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan ..... 32

Gambar 5 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan ..... 34

Gambar 6 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ..... 36

Gambar 7 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tarif/Biaya..... 38

Gambar 8 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis  
Pelayanan ..... 39

Gambar 9 Grafik Indeks Kepuasan Masyrakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana..... 41

Gambar 10 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana ..... 42

Gambar 11 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan ..... 44

Gambar 12 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana ..... 46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan .

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sawan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :
  - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
  - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
    - (1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
    - (2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan .
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

### **1.2 Tujuan**

Pengumpulan data survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kantor Camat Sawan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 1.3 Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Sawan.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik di Kantor Camat Sawan sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sawan
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

### 1.4 Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Partisipasif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei 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. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **1.6 Ruang Lingkup Survei IKM**

Ruang lingkup survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Sawan meliputi : Seksi Pelayanan Terpadu dan Seksi Pemerintahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bulan Januari s/d Bulan Juni Tahun 2024.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah 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 bersangkutan.

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 :

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.

6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaikiserta 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.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

### 2.1.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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.

### 2.1.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
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;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. 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);

## BAB III

### METODELOGI DAN PELAKSANAAN

#### 3.1 Metodologi

Seiring berkembangnya zaman permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencari (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

**“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.**

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

#### 3.2 Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian.

Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil

temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kami telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap bagian yang ada pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng yang memiliki pelayanan publik.

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 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 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.

### 3.3 Unsur Layanan

Unsur layanan mencakup 9 (Sembilan) pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
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;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. 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).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang mempunyai informasi untuk diketahui. Sugiyono, (2018:148), mengemukakan bahwa populasi merupakan 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 adalah sejumlah subyek yang mempunyai ciri- ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 responden yang terdiri dari seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada bagian-bagian yang ada pada Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diantaranya : Bagian Pelayanan Terpadu dan Bagian Pemerintahan.

3.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2018:149) menyatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan, yaitu :

Tabel 1 Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341

80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

Dari tabel Penentuan Sampel Morgan and Krejcie diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 103 responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng adalah dengan Kuesioner. Arikunto, (2010:194). Mengemukakan bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Dengan demikian angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban.

Teknik pengumpulan data dalam penyusunan IKM ini menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan secara memberikan kuesioner kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dalam rumus sebagai berikut :

Jumlah bobot

1

Bobot Nilai Rata-rata = ----- = ----- = N

Tertimbang

Jumlah Unsur

X

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Jumlah bobot

1

Bobot Nilai Rata-rata = ----- = ----- = 0,11

Tertimbang

Jumlah Unsur

9

IKM = 

Total dari nilai persepsi per unsur

Total unsur yang terisi

 x nilai penimbang

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut :



Tabel 2 Nilai Interval

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (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

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan

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

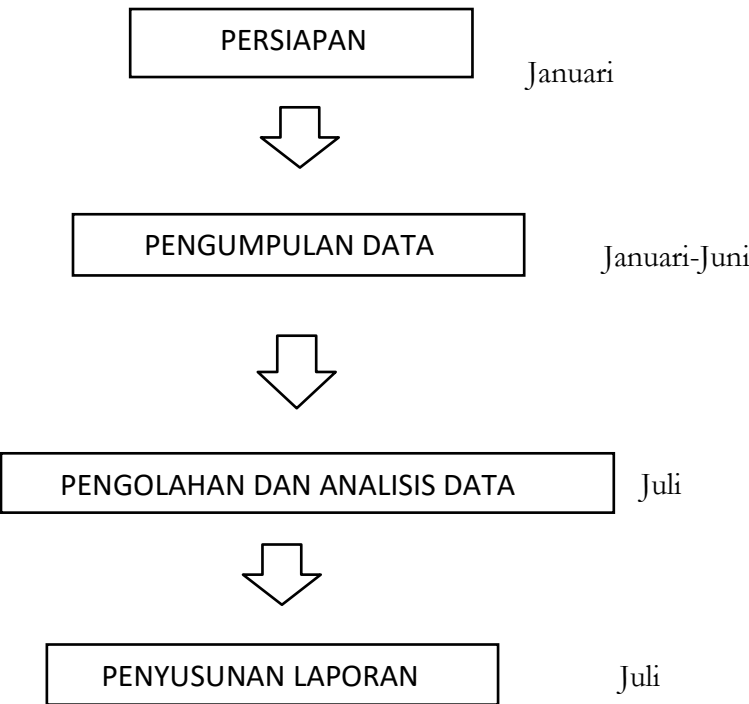
- a. Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng,
- b. Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang- undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- c. 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 Sawan Kabupaten Buleleng pada 2 bagian yaitu: Bagian Pelayanan Terpadu dan Bagian Pemerintahan.

3.7 Pelaksanaan

3.7.1 Tahap Kegiatan Survei IKM



3.7.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan survei di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei lapangan tersebut dimulai dari Bulan Januari – Juni Tahun 2024 , 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 Sawan 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.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **(PENGGUNA LAYANAN KANTOR CAMAT SAWAN KAB.BULELENG)**

#### **4.1 Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng**

##### **I. Tugas**

Kecamatan mempunyai tugas koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa.

##### **II. Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas diatas, Kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan Umum
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa
- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan unit kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan
- i. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten
- j. Melaksanakan fungsi lain yang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-undangan

##### **III. Uraian Tugas**

###### **1. CAMAT :**

Camat, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Kecamatan, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati serta sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- e. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- f. Merumuskan dan mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

- g. Merumuskan dan mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
  - h. Merumuskan dan mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
  - i. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembangunan dan social budaya;
  - j. Merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
  - k. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan Desa;
  - l. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan;
  - m. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan Sebagian urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten;
  - n. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi seluruh pelaksanaan kegiatan Kecamatan Desa;
  - o. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan, ketatausahaan asset/barang milik Daerah/Pemerintah di lingkungan Kecamatan;
  - p. Merumuskan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kecamatan;
  - q. Merumuskan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKIP) di Lingkungan Kecamatan;
  - r. Mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di Lingkungan Kecamatan;
  - s. Merumuskan dan mengkoordinasikan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Kecamatan;
  - t. Merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di Lingkungan Kecamatan;
  - u. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
  - v. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai Peraturan Perundang-undangan.
2. **SEKRETARIAT :**
- Sekretariat, mempunyai tugas dan fungsi:
- a. Menyusun rencana kegiatan Sekretariat, berdasarkan data dan program Kecamatan dan ketentuan Peraturan Perundang - undangan;
  - b. Memimpindan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
  - c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
  - d. Memfasilitasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Kecamatan;

- e. Memfasilitasi dan melaksanakan urusan surat menyurat, tata usaha, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan. Keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- f. Memfasilitasi pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian di Lingkungan Kecamatan
- g. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan inventarisasi, penatausahaan dan pengelolaan asset/barang milik Pemerintah di Lingkungan Kecamatan;
- h. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja, pembuatan laporan kegiatan dan pembuatan laporan penanggungjawaban keuangan Kecamatan;
- i. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana anggaran Kecamatan dan Kelurahan;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan;
- k. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja (PK) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kecamatan;
- l. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan;
- m. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Kecamatan;
- n. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi dan melaporkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Kecamatan;
- o. melaksanakan pengelolaan data dan informasi;
- p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- q. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### 3. SUB BAGIAN PERENCANAAN

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan, berdasarkan data dan program Sekretariat serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Menghimpun dan melaksanakan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA) Kecamatan meliputi pembuatan RKA dan DPA;
- e. menghimpun dan melaksanakan penyusunan rencana kerja Kecamatan;
- f. melaksanakan penyusunan dokumen evaluasi dan monitoring serta membuat laporan pelaksanaan kegiatan Kecamatan;

- g. melaksanakan pengelolaan data dan informasi;
- h. melaksanakan penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU), Perjanjian Kerja (PK), Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kecamatan;
- i. melaksanakan dan menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- j. melaksanakan penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan;
- k. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- l. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### 4. SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Sub Bagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data dan program Sekretariat serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memberikan pelayanan administrasi meliputi urusan surat-menyurat, tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan kepada seluruh unit di lingkungan Kecamatan;
- e. melaksanakan pengelolaan dan penatausahaan barang milik pemerintah di lingkungan Kecamatan;
- f. menyiapkan bahan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan dan Desa/Kelurahan;
- g. melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi : penyusunan daftar urut kepangkatan, formasi, *bezzeting* pegawai, menyusun data pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, gaji berkala, cuti dan pensiun;
- h. menyusun rencana kebutuhan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai;
- i. menyusun dan melaksanakan Analisa Jabatan (ANJAB) dan Analisa Beban Kerja (ABK) di lingkungan Kecamatan;
- j. melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan (SPIP) di lingkungan Kecamatan;
- k. menerima, menyimpan, mengeluarkan dan membuat laporan pertanggungjawaban keuangan Kecamatan;
- l. menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;
- m. melaksanakan pengurusan administrasi keuangan yang meliputi: penerbitan, meneliti kelengkapan dan menyiapkan Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- n. melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;

- o. melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan;
- p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- q. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## 5. SEKSI PEMERINTAHAN

Seksi Pemerintahan, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pemerintahan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum serta pembinaan keagrariaan;
- e. melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan Desa/Kelurahan;
- f. melaksanakan pembinaan administrasi tata pemerintahan Desa, kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. melaksanakan pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila (kegiatan Pemilu, Idiologi Negara dan Kesatuan Bangsa);
- h. melaksanakan pembinaan, pelayanan dan inventarisasi pendayagunaan aset Desa/Kelurahan;
- i. melaksanakan fasilitasi penataan, pemanfaatan dan pendayagunaan ruang Desa serta penetapan dan penegasan batas Desa; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## 6. SEKSI PEMBANGUNAN

Seksi Pembangunan, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pembangunan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan pembinaan pelaksanaan pembangunan yang meliputi perekonomian masyarakat desa, produksi dan distribusi;
- e. melaksanakan penyusunan profil Kecamatan, Desa/Kelurahan;
- f. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan perempuan di masyarakat;
- g. melaksanakan pendataan swadaya murni masyarakat proyek masuk Desa/Kelurahan;
- h. melaksanakan fasilitasi sinkronisasi perencanaan pembangunan Daerah dengan pembangunan Desa/Kelurahan (Musrenbang Desa/Kelurahan);
- i. melaksanakan koordinasi pelaksanaan pembangunan kawasan perdesaan di Wilayah Kecamatan;

- j. melaksanakan fasilitasi penyusunan perencanaan partisipatif (penyusunan RKP Desa);
  - k. melaksanakan koordinasi pendampingan Desa/Kelurahan (Lomba Desa/Kelurahan);
  - l. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
  - m. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
7. **SEKSI KETENTRAMAN, KETERTIBAN DAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA.**  
 Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Satuan Polisi Pamong Praja, mempunyai tugas dan fungsi:
- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Ketentraman, Ketertiban Dan Satuan Polisi Pamong Praja, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
  - c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
  - d. melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta Perlindungan Masyarakat (Linmas);
  - e. melaksanakan pembinaan Polisi Pamong Praja;
  - f. melaksanakan penertiban/pengawasan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
  - g. melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana alam;
  - h. melaksanakan koordinasi/sinergi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia dan instansi vertikal di Wilayah Kecamatan;
  - i. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
  - j. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
8. **SEKSI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU**  
 Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu, mempunyai tugas dan fungsi:
- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
  - c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
  - d. melaksanakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan dan sanitasi lingkungan;
  - e. melaksanakan pembinaan perizinan, sarana dan prasarana fisik pelayanan umum;
  - f. melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
  - g. melaksanakan percepatan Standar Pelayanan Minimal di Wilayah Kecamatan;
  - h. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
  - i. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.



9. SEKSI SOSIAL DAN BUDAYA

Seksi Sosial dan Budaya, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Sosial dan Budaya, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan pembinaan pelayanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
- e. melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kepemudaan dan olah raga, kesenian, pariwisata dan kesehatan masyarakat;
- f. melaksanakan kegiatan pelestarian adat dan budaya;
- g. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- h. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan.

4.2 Profil Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng berjumlah 103 responden, dari 103 responden tersebut masing – masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

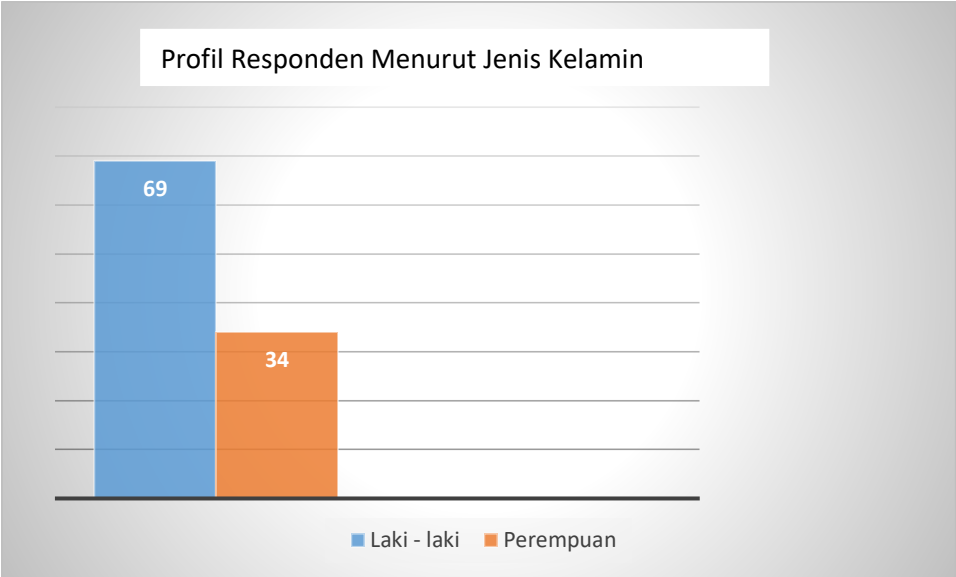
4.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 3 sebagai berikut

Tabel 3 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki – laki	69	66,99 %
2	Perempuan	34	33,01 %
Jumlah		103	100 %

Sumber analisis data survey



Gambar 1 Grafik Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

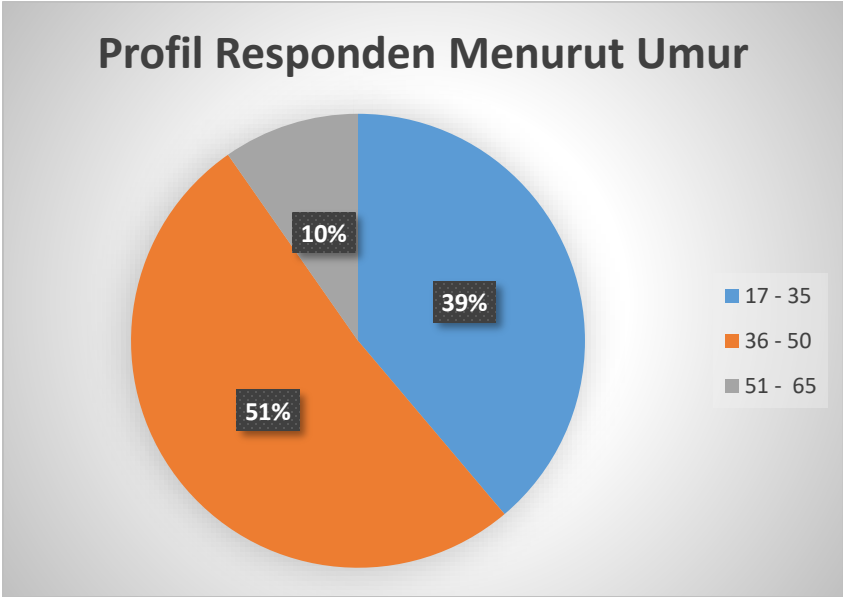
4.2.2      **Profil Responden Menurut Umur**

Profil responden pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng berdasarkan umur disajikan dalam tabel 4 berikut

Tabel 4 Profil Responden Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	17 – 35 tahun	40	38,83 %
2	36 – 50 tahun	53	51,46 %
3	51 – 65 tahun	10	9,71%
Jumlah		103	100 %

Sumber : analisis data survei



Gambar 2 Grafik Responden Menurut Umur

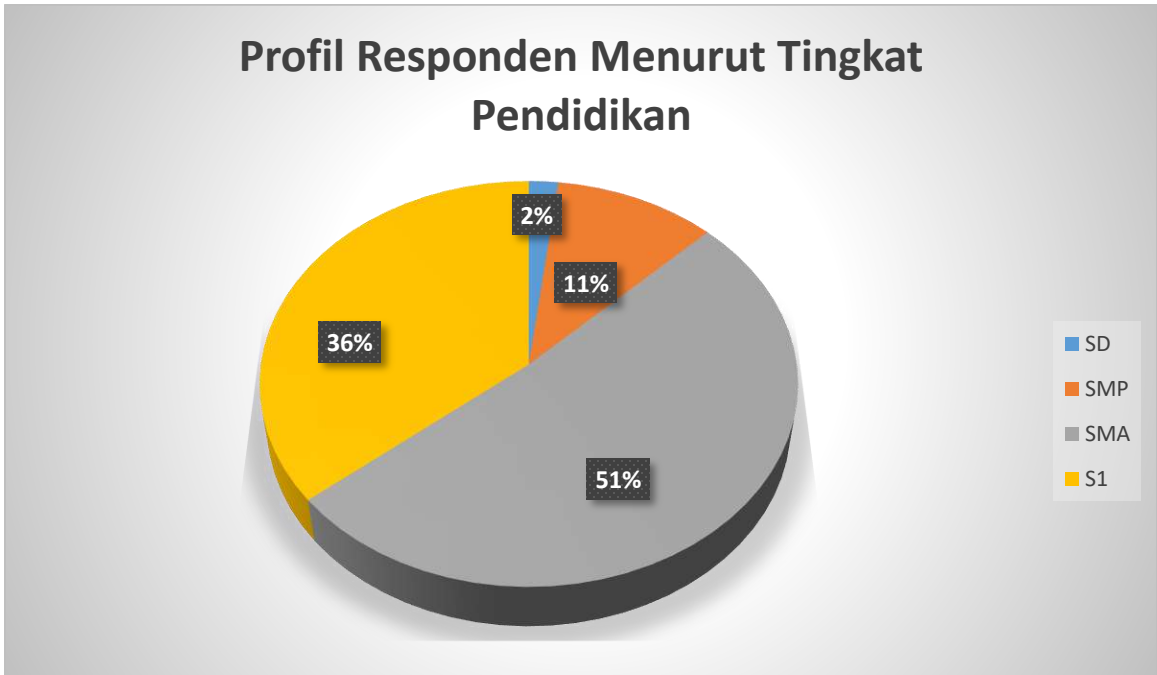
4.2.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 5 berikut.

Tabel 5 Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S3	-	0 %
2	S2	-	0 %
3	S-1	37	35,92 %
4	SLTA	53	51,46 %
5	SLTP	11	10,68 %
6	SD	2	1,94 %
Jumlah		103	100 %

Sumber: analisis data survey



Gambar 3 Grafik Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

4.3 Hasil Survei IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Sawan dijabarkan dalam hasil penilaian survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Sawan. Hasil survey ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Tabel.6 sebagai berikut :

Tabel 6 Hasil Survei IKM pada Kantor Camat Sawan

No. N	Unsur Indikator								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4

37	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Total	340	342	341	412	339	341	344	344	386
Rata-rata	3,33	3,35	3,34	4.04	3,32	3,34	3,37	3,37	3,78

4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.7 sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Penyebaran Kuisioner

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan dan jenis pelayanan	3,33	Baik
2	Prosedur pelayanan	3,35	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,34	Baik
4	Biaya Pelayanan	4,04	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	3,32	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,34	Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,37	Baik
8	Kualitas sarana prasaranan pelayanan	3,37	Baik
9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,78	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = (3,33 x 0,11) + (3,35 x 0,11) + (3,34 x 0,11) + (4,04 x 0,11) + (3,32 x 0,11) + (3,34 x 0,11) + ( 3,37 x 0,11)+ ( 3,17 x 0,11) + ( 3,78 x 0,11) = Nilai Indeks adalah 3,44

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

Nilai Interval Konversi IKM = IKM Unit Pelayanan x 25  
= 3,44 x 25  
= 85,98

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Sawan memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,44, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 85,98. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat (Baik).Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas baik.

Dari hasil penilaian IKM di atas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Kinerja Baik terdiri dari unsur :

1. Persyaratan dan jenis 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 3,33 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “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 3.33 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8 hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	31	30
2	Sesuai	3	72	70
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber: analisis data survei



Gambar 4 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan



Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada tabel 8 di atas, persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 30,10% menyatakan sangat sesuai, dan 69,90% menyatakan sesuai.

Ini berarti bahwa semua persyaratan atau kesesuaian proses dapat dipenuhi dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang persyaratan/kesesuaian proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
2. Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

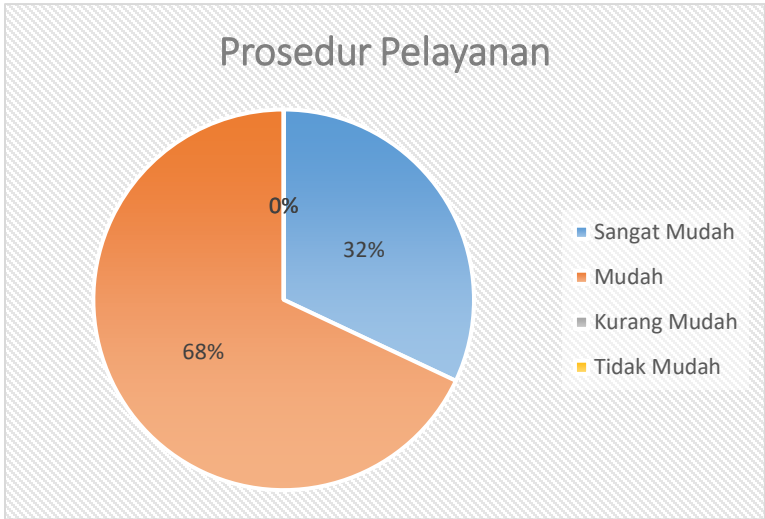
**2. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.35 , berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “BAIK”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng 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 Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	33	32
2	Mudah	3	70	68
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber: analisis data survei



Gambar 5 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table di atas, persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 32% menyatakan Sangat Mudah dan 68 % menyatakan Mudah. Ini berarti bahwa semua sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat.

Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai berikut :
  - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi badan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

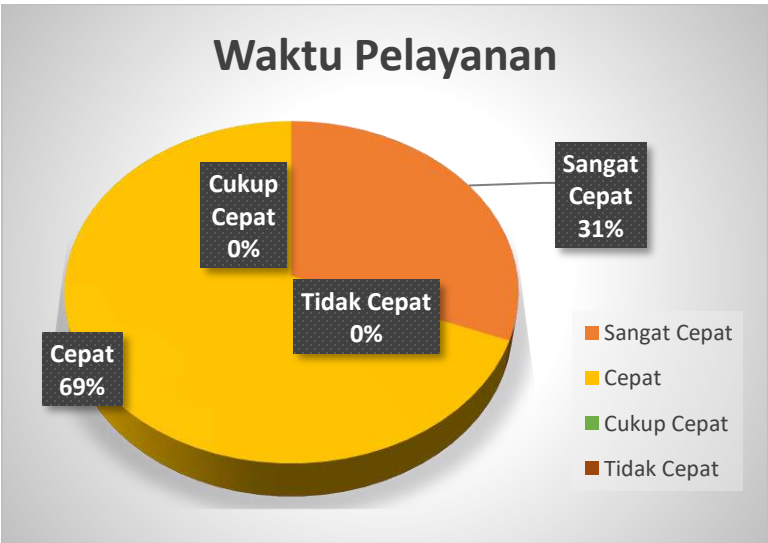
3. Waktu pelayanan

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.34 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 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat cepat	4	32	31
2	Cepat	3	71	69
3	Cukup cepat	2	0	0
4	Tidak cepat	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber: analisis data survey



Gambar 6 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan

pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table di atas, persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 31% menyatakan sangat cepat dan 69% menyatakan cepat. Ini berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Waktu penyelesaian pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Kantor Camat Sawan Kabupaten Buleleng memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Badan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas First in First Out/FIFO).
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

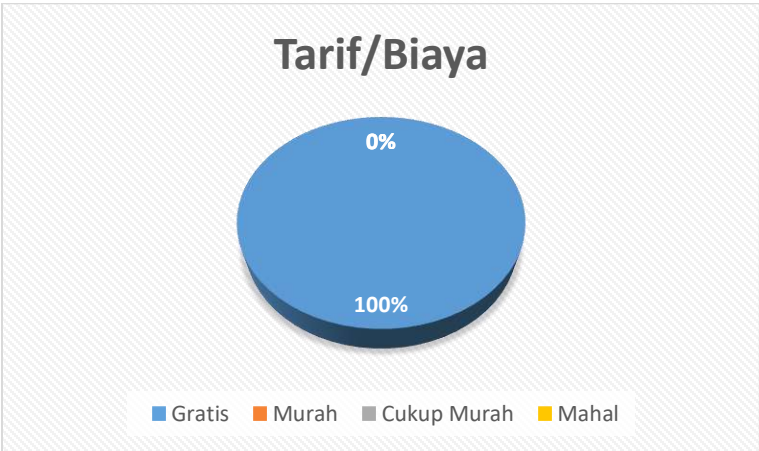
#### **4. Biaya pelayanan**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tarif/Biaya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	103	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber: analisis data survey



Gambar 7 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tarif/Biaya

Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table di atas persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 100% menyatakan **Tidak Ada Beban Biaya**. Ini berarti terindikasi bahwa penetapan biaya/tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya atau gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

5. Produk pelayanan

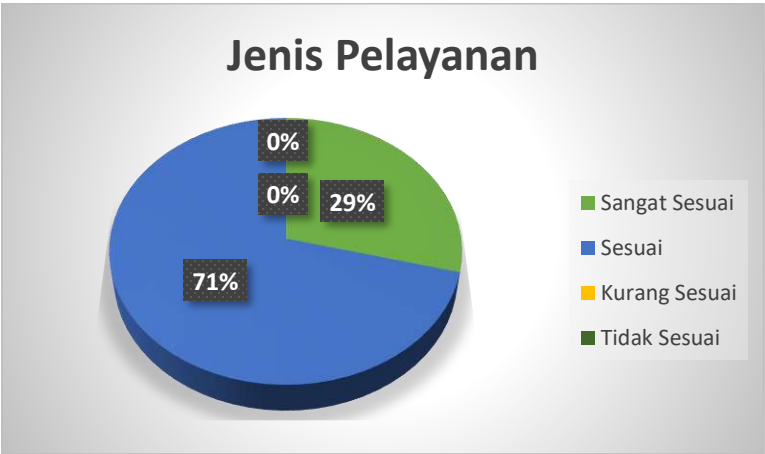
Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.32 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini..

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	30	29
2	Sesuai	3	73	71
3	Kurang sesuai	2	1	1
4	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber: analisis data survei



Gambar 8 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup 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.

Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada Tabel di atas, persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:, 29% menyatakan sangat Sesuai, 71% menyatakan sesuai. Ini berarti bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman produk spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

**6. Kemampuan petugas pelayanan**

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,34 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat kompeten	4	32	31
2	Kompeten	3	71	69
3	Kurang kompeten	2	0	0
4	Tidak kompeten	1	0	0
Jumlah			108	100

Sumber : analisis data survei





Gambar 9 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada tabel di atas, persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 31% menyatakan sangat kompeten, 69% menyatakan Kompeten.

Ini berarti bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang kompetensi pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
  - a. Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil dari pada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.

- b. Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
- c. Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

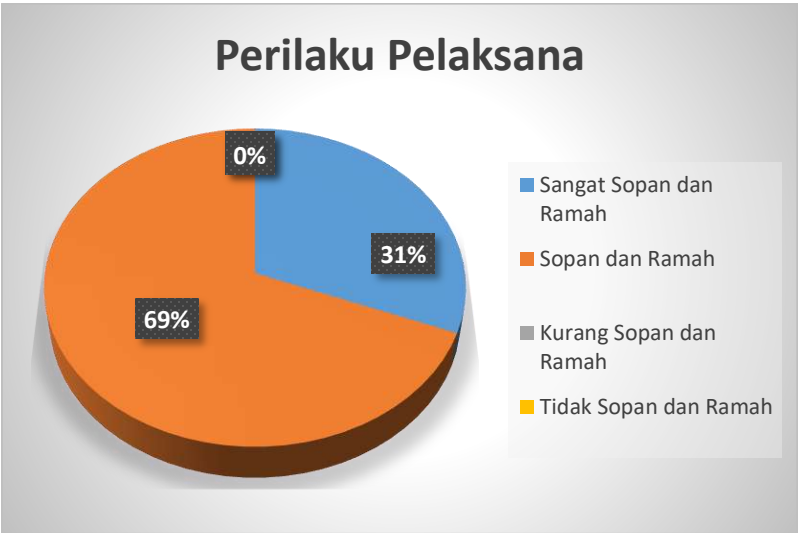
**7. Kesopanan dan keramahan petugas**

Dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.37 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “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 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	35	31
2	Sopan dan Ramah	3	68	69
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber : analisis data survei



*Gambar 10 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana*

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar

pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas. Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada tabel di atas, persepsi responden terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 31% menyatakan sangat sopan dan ramah dan 69% menyatakan Sopan dan Ramah.

Ini berarti terindikasi bahwa perilaku pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang perilaku pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan antara lain: keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang di dalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
3. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

**8. Penanganan pengaduan pelayanan**

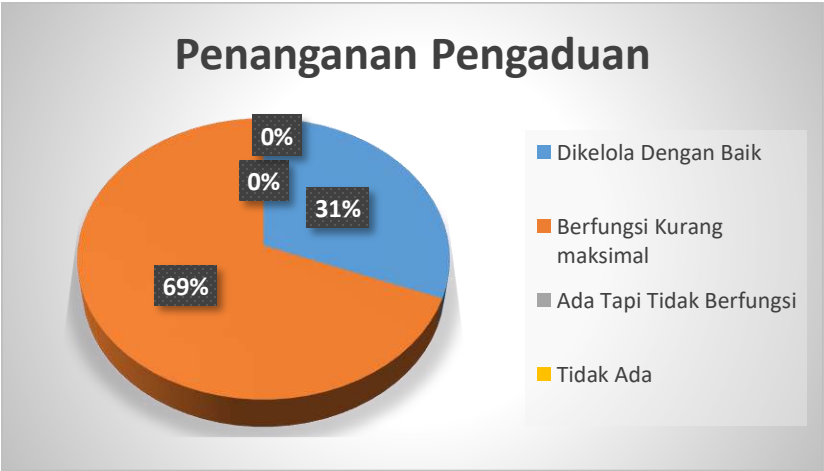
Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “BAIK”.. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori

baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola Dengan Baik	4	35	31
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	68	69
3	Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber : analisis data survei



Gambar 11 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Berdasarkan hasil uji frekuensi comulative percent pada Tabel di atas, persepsi responden terhadap penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 2 % menyatakan tidak ada, 1% menyatakan ada tapi tidak berfungsi 7 %, menyatakan berfungsi kurang maksimal dan 90% menyatakan Dikelola Dengan Baik. Ini berarti bahwa penanganan pengaduan berfungsi maksimal yang berarti bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik mampu

meningkatkan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima oleh masyarakat. Diperlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:
  - a. Badan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
  - b. Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
  - c. Mempermudah Badan Publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  - d. Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

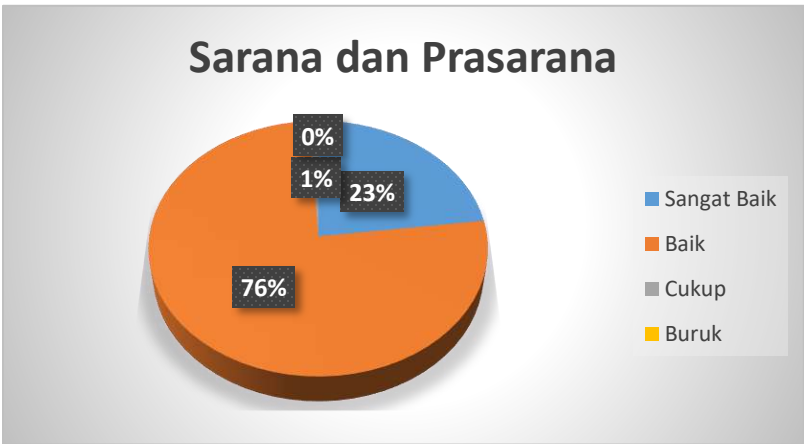
**9. Kualitas sarana prasarana pelayanan**

Sarana dan prasarana menggambarkan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarna adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan parasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.78 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	24	23
2	Baik	3	78	76
3	Cukup	2	1	1
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			103	100

Sumber : analisis data survei



Gambar 12 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima. Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table di atas, persepsi responden terhadap sarana prasarana dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 1% menyatakan cukup, 76% menyatakan baik, 23% menyatakan sangat baik. Ini berarti bahwa sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

Hasil analisis menunjukkan kinerja Kantor Camat Sawan rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Sawan rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kinerja Kantor Camat Sawan dikategorikan BAIK.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 SIMPULAN**

Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Sawan rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Sawan rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kinerja Kantor Camat Sawan dikategorikan BAIK.

#### **5.2 SARAN**

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Camat Sawan termasuk kategori Baik, tetapi dilihat dari unsur-unsur pelayanan yakni unsur sarana prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik sehingga dalam memberikan pelayanan bisa lebih optimal. Hasil penilaian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih berkualitas.



## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga

Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang. UMM Press.

Supranto, J. 2011 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### ***Peraturan Perundang undangan :***

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 15/MEN/X/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik