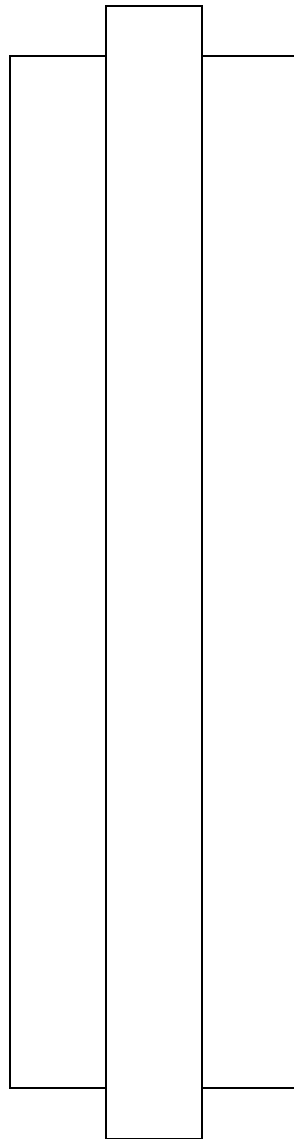


**LAPORAN HASIL SURVEI
"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**



**BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2013**

IKHTISAR EKSEKUTIF

Perubahan Undang-undang No 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya di tingkat Pemerintah Daerah. Dalam mekanisme yang baru daerah dituntut dapat mengelola pemerintahannya secara mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kemampuannya sendiri. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam *frame work* otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang tersebut, ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada 11 unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Survei dilaksanakan pada bulan Pebruari – Maret 2013.

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara **75,04 – 80,41**. Adapun nilai **terendah** sebagian besar unit pelayanan publik adalah pada unsur **kecepatan pelayanan** (9 unit pelayanan) meliputi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Pengujian Kendaraan Bermotor), Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kantor Perpustakaan dan Arsip, Kecamatan Panjatan, Kecamatan Girimulyo, Kecamatan Wates, Kelurahan Wates, Puskesmas Nanggulan dan **persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan** terdapat masing-masing pada 1 unit pelayanan meliputi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta **kepastian jadual pelayanan** terdapat pada 1 unit pelayanan yaitu Puskesmas Pengasih II. Unsur-unsur inilah yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan unit pelayanan untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo dapat meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Euforia pelaksanaan otonomi daerah dalam format baru berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah telah memberikan warna baru dalam manajemen pemerintahan. Kewenangan tersebut khususnya diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, di mana daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain kewenangan dalam membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perluasan kewenangan ini memungkinkan daerah untuk mengembangkan berbagai inovasi, baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat, maupun pelayanan publik.

Perubahan regulasi tentang otonomi daerah mempengaruhi paradigma manajemen pemerintahan di daerah. Di mana peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sedianya menjadi indikator utama keberhasilan otonomi daerah dianggap tidak memadai lagi. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus diikuti dengan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang baik, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sebagai penyedia pelayanan serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan itu sendiri sehingga salah satu tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima sebagai prasyarat dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang merupakan misi otonomi daerah dapat tercapai.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada

suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi

terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan tujuannya adalah menyediakan bahan untuk menetapkan kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi terkait pada khususnya dalam pelayanan dasar dan administratif.

1.3 Dasar Hukum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.4 Waktu Pelaksanaan dan Lokasi Survei

Survei dilaksanakan pada Bulan Pebruari – Maret 2013. Adapun lokasi survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Unit Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika

4. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi
5. Kantor Perputakaan dan Arsip
6. Kecamatan Panjatan
7. Kecamatan Girimulyo
8. Kecamatan Wates
9. Kelurahan Wates
10. Puskesmas Pengasih II
11. Puskesmas Nanggulan

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan ukuran responden ditetapkan sejumlah 150 orang tiap Unit Pelayanan Publik dengan dasar perhitungan $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuisioner tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang keberadaan dan kepastian petugas yang melayani.
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak bertanggung jawab

- b. Kurang Bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat Bertanggung jawab
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
- a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini :
- a. Tidak adil
 - b. Kurang adil
 - c. Adil
 - d. Sangat adil
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesopanan / keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
- a. Tidak sopan / tidak ramah
 - b. Kurang sopan/ramah
 - c. Sopan/ramah
 - d. Sangat sopan/sangat ramah
10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
- a. Tidak wajar
 - b. Kurang wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat wajar
11. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- a. Selalu tidak sesuai
 - b. Kadang-kadang sesuai

- c. Sesuai
 - d. Selalu sesuai
12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
- a. Selalu tidak tepat
 - b. Kadang-kadang tepat
 - c. Tepat
 - d. Selalu tepat
13. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
- a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat nyaman
14. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini
- a. Tidak aman
 - b. Kurang aman
 - c. Aman
 - d. Sangat aman

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner tersebut juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai ‘4’.
- b. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

BAB III HASIL SURVEI

3.1 Data Responden

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2013 dilaksanakan pada 11 Unit Pelayanan Publik, baik pada pelayanan publik dasar maupun pelayanan publik yang bersifat administratif.

Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 150 orang atau secara keseluruhan 1.650 orang, dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel. III.1
Umur Responden**

NO	SKPD/Unit Pelayanan	Usia										Tidak diisi	%
		<20	%	21-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%		
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	6	4,00	70	46,67	35	23,33	22	14,67	15	10,00	2	1,33
2.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	6	4,00	61	40,67	37	24,67	25	16,67	13	8,67	8	5,33
3.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	2	1,33	42	28,00	52	34,57	43	28,67	9	6,00	2	1,33
4.	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	39	26,00	80	53,00	21	14,00	0	0,00	1	0,67	9	6,00
5.	Kantor Perpustakaan dan Arsip	74	49,33	27	18,00	8	5,33	17	11,33	12	8,00	12	8,00
6.	Kecamatan Panjatan	23	15,33	55	36,57	21	14,00	36	24,00	14	9,33	1	0,67
7.	Kecamatan Girimulyo	14	9,33	50	33,33	41	27,33	33	22,00	12	8,00	0	0,00
8.	Kecamatan Wates	12	8,00	47	31,33	48	32,00	28	18,67	15	10,00	0	0,00
9.	Kelurahan Wates	12	8,00	41	27,33	30	20,00	33	22,00	30	20,00	4	2,67
10.	Puskesmas Pengasih II	41	27,33	43	28,67	26	11,33	17	11,33	12	8,00	11	7,33
11.	Puskesmas Nanggulan	19	12,67	46	30,67	53	35,33	21	14,00	11	7,33	0	0,00
Jumlah		248	15	562	34,61	372	22,55	275	16,67	144	8,73	49	2,96

Berdasarkan pada tabel III.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 21 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 562 responden atau 34,61% dan yang paling sedikit adalah usia di atas 51 tahun yaitu sejumlah 144 atau 8,73% Sedangkan yang tidak mengisi usia sejumlah 49 orang atau 2,96%

**Tabel. III.2
Jenis Kelamin Responden**

NO	SKPD/Unit Pelayanan	Jenis Kelamin					
		Laki-laki	%	Perempuan	%	Tidak diisi	%
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	86	57,33	56	36,00	10	6,67
2.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	75	50,00	53	35,33	22	14,67
3.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	114	76,00	5	3,33	31	20,67
4.	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	66	44,00	68	45,33	16	10,67
5.	Kantor Perpustakaan dan Arsip	42	28,00	89	59,33	19	12,67
6.	Kecamatan Panjatan	89	59,33	61	40,67	0	0,00
7.	Kecamatan Girimulyo	91	60,67	59	39,33	0	0,00

8.	Kecamatan Wates	79	52,67	69	46,00	2	1,33
9.	Kelurahan Wates	74	49,33	56	37,33	20	13,33
10.	Puskesmas Pengasih II	37	24,67	88	58,67	25	16,67
11.	Puskesmas Nanggulan	43	28,67	99	66,00	8	5,33
	Jumlah	796	48,24	701	42,48	153	9,27

Berdasarkan tabel III.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah adalah yang terbesar yaitu sejumlah 796 orang atau 48,24%, jenis kelamin perempuan sejumlah 701 orang atau 42,48% sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 153 orang atau 9,27%.

Tabel. III.3
Tingkat Pendidikan Responden

NO	SKPD/Unit Pelayanan	Tingkat Pendidikan													
		<SD	%	SLTP	%	SLTA	%	D1 / D3 / D4	%	S1	%	S2	%	Tdk diisi	%
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	0	0,00	2	1,33	60	40,00	18	12,00	55	36,67	5	3,33	10	6,67
2.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	1	0,67	18	12,00	86	57,33	14	9,33	21	14,00	1	0,67	9	6,00
3.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Infor matika	6	4,00	49	32,67	70	46,67	7	4,67	8	5,33	1	0,67	9	6,00
4.	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmi grasi	4	2,67	21	14,00	84	56,00	12	8,00	18	12,00	1	0,67	10	6,67
5.	Kantor Perpustakaan dan Arsip	26	17,33	4	2,67	43	28,67	14	9,33	25	16,67	1	0,67	37	24,67
6.	Kecamatan Panjatan	13	8,67	19	12,67	91	60,67	12	8,00	15	10,00	0	0,00	0	0,00
7.	Kecamatan Girimulyo	5	3,33	45	30,00	85	56,67	9	6,00	5	3,33	1	0,67	0	0,00
8.	Kecamatan Wates	6	4,00	30	20,00	97	64,67	7	4,67	8	5,33	1	0,67	1	0,67
9.	Kelurahan Wates	6	4,00	18	12,00	79	52,67	11	7,33	26	17,33	3	2,00	7	4,67
10.	Puskesmas Pengasih II	8	5,33	24	16,00	73	48,67	7	4,67	15	10,00	0	0,00	23	13,33
11.	Puskesmas Nanggulan	5	3,33	28	18,67	88	58,67	13	8,67	8	5,33	0	0,00	8	5,33
	Jumlah	80	4,08	258	15,64	856	51,09	124	7,51	204	12,04	14	0,08	114	6,90

Berdasarkan pada tabel III.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SLTA yaitu sejumlah 856 orang atau 51,09% dan yang paling sedikit berpendidikan S2 yaitu sejumlah 14 orang atau 0,08%. Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 114 orang atau 6,90%.

Tabel. III.4
Pekerjaan Responden

No.	Kecamatan	PNS/ TNI /POLRI	%	Peg Swasta	%	Wira- swasta	%	Pelajar/ Mhs	%	Lain- nya	%	Tida k diisi	%
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	23	15,33	26	17,33	40	26,67	38	25,33	11	7,33	12	6
2.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	17	11,33	31	20,67	37	24,67	4	2,67	36	24,00	25	16,67
3.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	7	4,67	29	19,33	61	40,67	3	2,00	26	17,33	24	16,00
4.	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1	0,67	26	17,33	28	18,67	9	6,00	63	42,00	23	15,33
5.	Kantor Perpustakaan dan Arsip	22	14,67	9	6,00	8	5,33	75	50,00	8	5,33	28	18,67
6.	Kecamatan Panjatan	7	4,67	21	14,00	59	39,33	13	8,67	49	32,67	1	0,67
7.	Kecamatan Girimulyo	10	6,67	40	26,67	41	31,33	6	4,00	47	31,33	0	0,00
8.	Kecamatan Wates	10	6,67	26	17,33	64	62,67	7	4,67	41	27,33	2	1,33
9.	Kelurahan Wates	12	8,00	25	16,67	53	35,33	6	4,00	34	22,67	20	13,33
10.	Puskesmas Pengasih II	7	4,67	20	13,33	24	16,00	41	27,33	31	20,67	27	16,00
11.	Puskesmas Nanggulan	3	2,00	25	16,67	28	18,67	8	5,33	76	50,67	10	6,67
	Jumlah	119	7,21	278	16,84	449	27,21	210	12,73	422	25,58	172	10,42

Berdasarkan pada tabel III.4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah wiraswasta yaitu sejumlah 449 orang atau 27,21% dan yang paling sedikit PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 119 orang atau 7,21%. Sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 172 orang atau 10,42%.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada 11 Unit Pelayanan Publik dari Bulan Pebruari – Maret 2013, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori "**BAIK**" dengan nilai konversi IKM antara 75,04 sampai dengan 80,41.

Adapun rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unit kerja sebagai berikut :

1. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,127
2.	Persyaratan Pelayanan	3,053
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,167
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,073
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,180
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,167
7.	Kecepatan Pelayanan	2,960
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,127
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,267
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,113
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,173
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,093
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,200
14.	Keamanan pelayanan	3,140

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah 77,82 termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur "kecepatan pelayanan" karena nilai unsur tersebut paling rendah yaitu sebesar 2,960.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Untuk kelancaran pelayanan diatur yaitu 1 (satu) petugas pelayanan dalam memberikan pelayanannya melayani 1(satu) penerima layanan sampai selesai baru berlanjut ke penerima layanan berikutnya (bila ada kekurangan berkas disampaikan ke petugas diloket pendaftaran (prosedur mohon diperbaiki).
2. Petugas pelayanan agar meningkatkan kesopanan dan keramahan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
3. Perlu penambahan personil untuk menambah kecepatan dalam memberikan pelayanan.

4. Perlu adanya sosialisasi regulasi terbaru kepada masyarakat penerima layanan sehingga bila ada perubahan dapat segera diketahui.
5. Khusus untuk IMB bedah rumah diharapkan ada kemudahan khusus karena yang bersangkutan adalah keluarga miskin.
6. Untuk menginformasikan adanya layanan-layanan yang dilaksanakan oleh BPMPT perlu adanya brosur/leaflet yang dapat diambil oleh pemohon layanan.
7. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa AC ruangan karena ketika banyak orang ingin mengurus izin ruangan terasa sumpek dan panas.
8. Perlu adanya penambahan berupa taman dan pohon perindang didepan gedung sehingga dapat menambah kenyamanan dan kesejukan lingkungan.
9. Untuk mempercepat waktu pelayanan agar koordinasi dengan SKPD teknis ditingkatkan.
10. Proses waktu penyelesaian pelayanan terlalu lama mohon untuk dipercepat.
11. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa petunjuk berupa tulisan/papan tentang bagian-bagian tempat pelayanan agar masyarakat dapat lebih mudah pada saat akan mengurus izin.
12. Perlu diadakan pelayanan perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi (sistem on line) sehingga waktu penyelesaian pelayanan lebih cepat.
13. Dalam pengurusan pajak reklame masih harus ke DPPKA padahal sudah pelayanan terpadu sehingga penerima layanan terkesan dibuat bingung.
14. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa tempat foto copy dan alat tulis kantor dilingkungan BPMPT sehingga membantu mempercepat pelayanan.
15. Mohon untuk diadakan sosialisasi ke masyarakat mengenai jenis pelayanan, dasar hukum, persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian ke masyarakat untuk mendukung transparansi pelayanan.
16. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa papan informasi yang memuat mengenai jenis pelayanan, dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian dan ditempatkan didepan gedung BPMPT sehingga dapat diketahui masyarakat luas.
17. Perlu adanya fasilitas berupa perluasan tempat parkir dan untuk keamanan kendaraan yang diparkir tempat parkir tidak terlalu dekat dengan jalan raya.
18. Perlu adanya media untuk memberikan informasi ke masyarakat permohonan perizinan yang sudah selesai diproses dan siap diambil oleh pemohon.
19. Mohon untuk diperhatikan oleh petugas pelayanan mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

20. Dalam masalah pemberian perizinan khususnya warnet perlu ada ketegasa karena banyak warnet yang belum mempunyai izin telah beroperasi menjalankan usaha.
21. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa penerangan lampu ditambah karenan ruangan kurang terang, AC ruangan ditambah karena ruangan terlalu panas, dibuat peneduh karenan tempat parkir panas.
22. Petugas pelayanan agar meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan.
23. Untuk meminimalkan adanya salah persepsi khususnya dalam tarif yang dibayarkan oleh pemohon agar diadakan sosialisasi ke masyarakat.
24. Petugas pelayanan perlu ditambah untuk mempercepat proses penyelesaian pelayanan.
25. Perangkat kerja untuk mendukung proses penyelesaian pelayanan agar ditambah sesuai kebutuhan untuk mempercepat waktu penyelesaian.
26. Perlu adanya penambahan berupa papan penunjuk lokasi ke gedung BPMPT yang ditempatkan dilokasi yang strategis untuk mempermudah jalan pemohon perizinan menuju ke gedung BPMPT.
27. Untuk keamanan kendaraan yang diparkir perlu adanya petugas tempat parkir.
28. Gedung tempat pengurusan pelayanan agar diperluas.
29. Perlu dipikirkan adanya perubahan metode survei dari pilihan ganda ke model lain dengan alasan bila menggunakan model pilihan ganda orang yang disasar akan akan memilih pilihan yang terbaik bagi pilihannya belum mencerminkan kondisi yang sebenarnya ditempat pelayanan.
30. Perlu adanya metode pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam menyelesaikan suatu permohonan perizinan.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,247
2.	Persyaratan Pelayanan	3,120
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,260
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,153
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,280
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,320
7.	Kecepatan Pelayanan	3,120
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,200
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,227
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,167
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,373
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,353
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,273
14.	Keamanan pelayanan	3,207

Secara umum capaian kinerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 80,41 yang termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yang jumlahnya sama yaitu 3,120 dan 3,120, sehingga perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Pelayanan sudah sangat baik dan kalau bisa tetap dipertahankan agar lebih dan selalu tetap baik dalam melayani ke.butuhan masyarakat
2. Pelayanan seperti ini perlu dipertahankan.
3. Persyaratan apabila memungkinkan mohon untuk dipermudah dan pelayanan agar lebih dipermudah.
4. Pelayanan sudah sangat memuaskan.
5. Tingkatkan kinerja sesuai ketugasan masing-masing.
6. Tempat duduk masyarakat pelayanan supaya ditambah jumlahnya.
7. Pelayanan sudah cukup baik namun ada beberapa petugas yang kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan pelayanan.
8. Bagan alur prosedur pelayaan terlalu kecil mohon untuk diperbesar.
9. Prestasi yang telah dicapai dalam memberikan pelayanan agar dipertahankan.
10. Mohon untuk dibuat pos pelayanan informasi dan pengaduan untuk masyarakat yang dilayani.
11. Perlu dibuat sistem pelayanan dengan menggunakan antrian nomor urut.
12. Petugas pelayanan agar digantikan yang masih muda dan berpenampilan menarik dan terlatih dalam melayani masyarakat.
13. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih ditingkatkan.
14. Mohon adanya kejelasan persyaratan dalam memperikan pelayanan kependudukan dan ditempelkan pada tempat yang strategis.
15. Mohon keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (diskriminatif dalam memberikan pelayanan agar diminimalkan).
16. Mohon keramahan petugas dalam memperikan pelayanan.
17. Mohon tambahan fasilitas berupa ruang tunggu diperluas, tempat parkir diperluas, tempat penitipan helm dan disediakan petugas parkir dan penambahan AC ruangan, kursi dan meja tulis di ruang tunggu.
18. Mohon semua petugas pelayanan memakai identitas yang jelas.
19. Kedisiplinan petugas pelayanan mohon untuk ditingkatkan lagi.

20. Jam kerja mohon diperhatikan pada hari jum'at mengingat pada akhir pekan lima hari kerja.
21. Adanya pedagang keliling yang masuk ke ruang pelayanan mohon untuk disesuaikan dengan situasi dan kondisi.
22. Mohon keramahan, sabar dalam memberikan pelayanan santun dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat penerima layanan.
23. Sosialisasi jenis – jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan kependudukan dan catatan sipil agar dituangkan dalam pamflet dan ditempelkan sampai ke tingkat pemerintahan paling bawah.
24. Dalam pemberian sanksi kepada pemohon yang terlambat sesuai batas waktu yang ditentukan agar meniadakan sanksi berupa denda.
25. Jenis – jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan kependudukan agar ditulis dipapan dan ditempel ditempat yang strategis.

3. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,067
2.	Persyaratan Pelayanan	3,067
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,167
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,127
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,153
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,180
7.	Kecepatan Pelayanan	3,040
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,113
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,120
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,047
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,187
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,147
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,107
14.	Keamanan pelayanan	3,140

Secara umum capaian kinerja pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika adalah 77,50 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah masalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan ternyata mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 3,040.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Mohon tambahan fasilitas berupa papan informasi yang memuat aneka informasi pelayanan yang dilaksanakan Dishubkominfo dan ditempatkan dilokasi yang strategis dan diketahui penerima layanan.
2. Persyaratan apabila memungkinkan mohon untuk dipermudah dan pelayanan agar lebih dipermudah.
3. Petugas dalam memberikan pelayanan mohon lebih disiplin mematuhi jam buka, jam istirahat dan jam tutup dalam memberikan pelayanan.
4. Mohon adanya tambahan petugas sehingga tidak ada penumpukan kendaraan yang mengantri.
5. Mohon adanya kebijakan khusus untuk kendaraan yang usianya sudah tua.

4. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,167
2.	Persyaratan Pelayanan	3,073
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,147
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,100
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,154
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,200
7.	Kecepatan Pelayanan	3,033
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,107
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,187
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,147
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,267
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,327
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,080
14.	Keamanan pelayanan	3,113

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah 78,28 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan karena dibandingkan 13 unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,033.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Mohon untuk dipermudah dalam memperoleh izin mendirikan usaha di Kab. KP.
2. Perlu adanya metode pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sehingga akan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan.
3. Petugas dalam memberikan pelayanan mohon lebih disiplin mematuhi jam buka dan jam tutup waktu pelayanan.
4. Mohon tambahan fasilitas berupa tempat parkir.

5. Mohon adanya petugas parkir yang bertugas mengatur dan menjaga kendaraan yang diparkir.
6. Mohon adanya jaringan kerja sama antara Pem. Kab. KP dengan perusahaan yang berlokasi di jabodetabek sekaligus Dinsosnakes sebagai tempat seleksi tenaga kerja.
7. Mohon petugas dalam memberikan informasi lowongan pekerjaan memanfaatkan teknologi informasi (misalnya internet).
8. Mohon tambahan fasilitas berupa meja tulis dan kursi untuk mengisi data/blanko.
9. Keberadaan petugas pelayanan di loket pelayanan harus diatur dan harus ada yang jaga diloket pelayanan pada jam pelayanan.
10. Mohon tambahan fasilitas berupa perluasan tempat ruang tunggu pelayanan.
11. Mohon tambahan fasilitas berupa air minum gratis.
12. Mohon tambahan fasilitas berupa alat tulis menulis.
13. Informasi mengenai jenis-jenis pelayanan, dasar hukum, persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan agar diperjelas dan ditempel didekat loket pelayanan.
14. Mohon keramahan, sabar dalam memberikan pelayanan santun dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat penerima layanan.
15. Metode dan prosedur dalam memberikan pelayanan agar mengikuti perkembangan teknologi informasi.

5. Kantor Perpustakaan dan Arsip

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,120
2.	Persyaratan Pelayanan	3,047
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,093
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,080
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,113
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,140
7.	Kecepatan Pelayanan	2,887
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,107
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,140
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,200
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,313
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,240
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,980
14.	Keamanan pelayanan	3,013

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Kantor Perpustakaan dan Arsip adalah 77,17 termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan

mendapat nilai terendah yakni 2,887 sehingga perlu untuk mendapat perhatian utama bila dibandingkan dengan unsur yang lain.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Mohon untuk koleksi buku dilengkapi dengan buku-buku pelajaran sekolah.
2. Mohon untuk pelayanan khusus anak usia sekolah lebih diperhatikan.
3. Mohon untuk koleksi buku diperbarui edisinya.
4. Untuk frekuensi kunjungan perpustakaan keliling ke sekolah – sekolah untuk ditambah.
5. Jam kunjungan perpustakaan keliling ke sekolah-sekolah diusahakan pada jam istirahat sekolah.
6. Untuk koleksi buku-buku yang sudah bekas mohon diganti dengan yang baru.
7. Untuk koleksi buku-buku yang sudah rusak sebaiknya diperbaiki atau diganti dengan buku yang baru.
8. Petugas pelayanan agar memperhatikan kedisiplinan jam pelayanan dan tepat waktu.
9. Koleksi buku-buku yang sampulnya sudah rusak padahal isinya bermutu agar dibenahi dan berikan sampul yang baik.
10. Koleksi buku-buku perlu ditambah buku-buku cerita islami untuk anak dan buku-buku agama dan panduan dalam beribadah.
11. Koleksi buku-buku referensi mohon untuk ditambah jumlahnya maupun jenisnya untuk menambah ilmu pengetahuan, penelitian dan ilmu pengetahuan.
12. Perlu diadakan bedah buku baru secara berkala yang difasilitasi Kantor Perpustakaan dan Arsip.
13. Buku yang dibawa dalam program kunjungan perpustakaan keliling disesuaikan dengan tempat yang didatangi.
14. Koleksi buku-buku untuk anak PAUD dan TK mohon ditambah baik jumlah maupun jenisnya.
15. Mohon adanya buku-buku yang menunjang pelajaran yang tepat sesuai kelas anak dalam sekolahnya.
16. Perlu adanya pembinaan dan motivasi dari petugas tentang pentingnya membaca buku atau berkunjung ke perpustakaan.
17. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa computer untuk mengakses internet.
18. Penempatan buku-buku koleksi untuk dicermati sesuai nomor register sehingga dapat mempermudah dalam pencarian buku.

19. Petugas pelayanan dengan yang diruangan penempatan koleksi buku tidak jelas mohon untuk diberikan identitas khusus petugas didepan dengan ruangan penyimpanan koleksi buku.
20. Pemisahan antara ruang baca dengan ruang penyimpanan buku sehingga pembaca dapat berkonsentrasi membaca buku.
21. Pemisahan antara ruang baca dengan ruang untuk mengakses internet hendaknya dipisahkan sehingga pembaca dapat berkonsentrasi membaca buku.
22. Kerapihan dalam penataan buku perlu diperhatikan.
23. Petugas yang diruang baca agar menegur pengunjung terutama anak usia sekolah yang bergurau di ruang baca sehingga ruang baca menjadi tidak kondusif sebagai ruang baca perpustakaan.
24. Koleksi buku-buku untuk anak sekolah mohon ditambah sehingga pada waktu libur sekolah dimanfaatkan oleh anak-anak usia sekolah untuk menambah wawasan.
25. Mohon untuk perluasan ruang baca, penambahan buku-buku koleksi dan omputer untuk mengakses internet.
26. Koleksi buku-buku untuk pendidikan umum dan islam untuk ditambah.
27. Suara dalam ruang baca agar diminimalkan sehingga tidak mengganggu orang yang sedang membaca buku.
28. Perlu adanya penambahan petugas penjaga kendaraan ditempat parkir agar lebih aman dari pencurian.
29. Perlu penambahan fasilitas berupa mesin fotocopy dikomplek Kantor Perpustakaan dan Arsip agar memudahkan pengunjung yang akan mengkopi buku.
30. Koleksi buku-buku fiksi relijius diperbanyak khususnya novel terbitan terbaru.
31. Untuk memudahkan dalam pencarian buku sebaiknya disusun sesuai dengan nomor panggil dalam pencarian (OPAC).
32. Koleksi buku-buku yang menggunakan bahasa asing sebaiknya diperbanyak.
33. Dalam penambahan koleksi buku-buku (khususnya buku-buku penunjang pelajaran sekolah) hendaknya mengacu pada kurikulum pendidikan yang berlaku sekarang.
34. Pembuatan kartu anggota sebaiknya berbasis pada kemajuan teknologi informasi (IT) dengan sistem barcode.
35. Dalam penambahan koleksi buku-buku baru adanya masukan judul buku yang dibeli untuk usulan dari pengunjung untuk diakomodir dengan cara didata dan dimasukkan dalam perencanaan pembelian buku baru tahun anggaran berjalan.

6. Kecamatan Panjatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,047
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,107
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,033
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,147
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,160
7.	Kecepatan Pelayanan	2,873
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,093
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,127
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,093
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,320
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,113
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,887
14.	Keamanan pelayanan	3,087

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Panjatan adalah 76,59 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,873 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Informasi mengenai jenis-jenis pelayanan, dasar hukum, persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan agar diperjelas dan ditempel didekat loket pelayanan.
2. Di ruang tunggu agar diadakan penambahan fasilitas berupa kipas angin.
3. Di ruang tunggu agar dilakukan pengecatan ulang agar kelihatan bersih.
4. Petugas dalam memberikan pelayanan mohon lebih disiplin mematuhi jam buka pelayanan.
5. Ruang pelayanan agar direnovasi sehingga dapat menambah kenyamanan bagi masyarakat penerima layanan.
6. Ruang pelayanan agar diperluas sehingga dapat menampung semua penerima layanan dan tidak ada yang menunggu diluar ruangan.
7. Metode dan prosedur dalam memberikan pelayanan agar mengikuti perkembangan teknologi informasi.
8. Ruang tunggu agar ditata ulang dan diberi tambahan ventilasi udara dan penerangan sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat penerima pelayanan.
9. Loket pelayanan pada ruang tunggu masih kurang sehingga perlu ditambah untuk menunjang kecepatan dalam pelayanan.
10. Petugas yang ditempatkan di ruang pelayanan agar ditambah jumlahnya.

11. Sarana pendukung pelayanan untuk mengolah data berupa komputer kurang mohon untuk ditambah sehingga pelayanan dapat dipercepat.
12. Waktu penyelesaian pelayanan terlalu lama sehingga pemohon pelayanan menunggu terlalu lama.
13. Pengaturan antrian agar ditertibkan lagi khususnya pada saat pemohon pelayanan penuh bila perlu menggunakan kartu pemanggilan bisa manual maupun elektronik.
14. Ruang pelayanan mohon ditambah fasilitas berupa AC pendingin untuk menambah kenyamanan.
15. Jarak waktu antara pemasukan berkas permohonan dan pengambilan hasil terlalu lama sehingga petugas dalam memberikan pelayanan terkesan lamban.

7. Kecamatan Girimulyo

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,093
2.	Persyaratan Pelayanan	3,073
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,100
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,027
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,140
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,120
7.	Kecepatan Pelayanan	2,867
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,033
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,107
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,120
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,200
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,993
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,913
14.	Keamanan pelayanan	3,127

Secara umum capaian kinerja pelayanan pada Kecamatan Girimulyo adalah 76,17 dan termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,867 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas pelayanan agar lebih proaktif dalam melaksanakan ketugasannya yaitu bertanya lebih dulu kepada masyarakat misalnya ada keperluan apa, apa yang bisa kami bantu atau bahasa pelayanan lainnya.
2. Petugas dalam memberikan pelayanan terkesan kurang efektif, lambat sehingga pemohon layanan menunggu terlalu lama.

3. Petugas dalam memberikan pelayanan agar meningkatkan keramahan, kesopanan dan kepekaan terhadap pengguna layanan.
4. Perlu adanya pengaturan tata ruang diruang pelayanan ditata ulang supaya terkesan rapi.
5. Perlu adanya tambahan fasilitas berupa papan informasi untuk menempelkan semua informasi sehingga tidak ditempel di jendela atau pintu ruangan.
6. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa AC ruangan atau kipas angin.
7. Perlunya mengoptimalkan kinerja petugas dengan cara mengatur petugas jaga loket pelayanan sehingga tidak mengalami kekosongan petugas pelayanan.
8. Petugas pelayanan agar memperhatikan kedisiplinan waktu pelayanan agar sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.
9. Untuk kenyamanan pelayanan kerusakan gedung pada plafon segera diperbaiki.
10. Petugas pelayanan mematuhi kedisiplinan sesuai jam kerja karena terkadang ada sebagian petugas pelayanan sudah pulang dahulu sebelum jam kerja berakhir.
11. Petugas pelayanan agar lebih berlaku ramah terhadap masyarakat yang dilayani.
12. Bila menyalakan alat elektronik (misalnya televisi atau radio) di ruang pelayanan agar tidak terlalu keras sehingga mengganggu jalannya pelayanan.
13. Perlu adanya penambahan personil untuk mempercepat proses pelayanan.
14. Perlu adanya fasilitas berupa penambahan keluasaan ruangan pelayanan.
15. Informasi mengenai jenis-jenis pelayanan, dasar hukum, persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan agar diperjelas dan ditempel didekat loket pelayanan.

8. Kecamatan Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,987
2.	Persyaratan Pelayanan	2,993
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,980
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,967
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,047
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,020
7.	Kecepatan Pelayanan	2,887
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,000
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,060
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,060
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,187
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,027
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,000
14.	Keamanan pelayanan	3,060

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Wates adalah 75,04 masuk dalam kategori "**Baik**", tetapi masih terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur

“kecepatan pelayanan”. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,887 sehingga perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas pelayanan agar memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Informasi mengenai regulasi bagan alur pelayanan yang memuat jenis, dasar hukum, prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan agar dituangkan secara tertulis dan ditempelkan pada papan informasi agar lebih jelas dan mudah diketahui masyarakat umum.
3. Perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan sosialisasi pelayanan publik termasuk menggunakan website resmi supaya dapat di akses masyarakat luas.
4. Petugas pelayanan bila dalam memberikan pelayanan terlalu lama dari waktu normal sedapat mungkin bisa memberikan alasan yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pemohon layanan.
5. Petugas dalam melaksanakan tugasnya agar memperhatikan ketepatan waktu sesuai regulasi yang berlaku.
6. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa AC ruangan.
7. Perlu adanya penambahan alat berupa pengeras suara untuk memanggil antrian para penerima layanan.
8. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa tempat khusus para perokok.
9. Bagi petugas pelayanan temporer (misalnya anak PKL) untuk diberikan arahan khusus (misalnya melayani dengan kesopanan dan keramahan) dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mengganggu jalannya pelayanan publik.
10. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa tempat duduk untuk para penerima layanan.
11. Perlu adanya penambahan berupa papan informasi yang menjelaskan berbagai hal mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh kecamatan.
12. Petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih meningkatkan keramahan dan kecepatan dalam melakukan tugasnya.
13. Sarana pendukung pelayanan untuk mengolah data berupa komputer kurang mohon untuk ditambah sehingga pelayanan dapat dipercepat.

14. Pengaturan antrian agar ditertibkan lagi khususnya pada saat pemohon pelayanan penuh bila perlu menggunakan kartu pemanggilan bisa manual maupun elektronik.
15. Petugas yang ditempatkan di ruang pelayanan agar ditambah jumlahnya.

9. Kelurahan Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,153
2.	Persyaratan Pelayanan	3,087
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,140
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,067
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,167
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,193
7.	Kecepatan Pelayanan	2,860
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,140
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,200
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,153
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,113
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,047
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,107
14.	Keamanan pelayanan	3,160

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pelayanan pada Kelurahan Wates adalah 77,37 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,860.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Petugas pelayanan agar mematuhi kedisiplinan waktu sesuai jam kerja dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan agar dilengkapi dengan peralatan teknologi modern pada setiap meja pelayanan.
3. Informasi mengenai regulasi bagan alur pelayanan yang memuat jenis, dasar hukum, prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan agar dituangkan secara tertulis dan ditempelkan pada papan informasi agar lebih jelas dan mudah diketahui masyarakat umum.
4. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa tempat parkir yang luas agar kendaraan dapat terparkir dengan rapi.
5. Kerapian dan ketertiban dalam pengaturan ruangan pelayanan agar ditertibkan
6. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa penambahan keluasaan ruangan pelayanan.

7. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa AC ruangan atau kipas angin.
8. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa lampu penerangan.
9. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa air minum gratis.
10. Petugas pelayanan agar memperhatikan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
11. Untuk kecepatan dalam pelayanan agar petugas ditambah jumlahnya.
12. Petugas pelayanan agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan.
13. Petugas pelayanan agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani.
14. Petugas pelayanan agar memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
15. Petugas pelayanan agar selalu mengikuti perkembangan regulasi sehingga dalam memberikan informasi masalah pelayanan dapat akurat.
16. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa multi media.
17. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa kursi tunggu yang nyaman.
18. Perlu adanya penambahan alat berupa pengeras suara untuk memanggil antrian para penerima layanan.
19. Petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih meningkatkan keramahan dan kecepatan dalam melakukan tugasnya.
20. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa papan informasi.

10. Puskesmas Pengasih II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,140
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,073
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,040
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,160
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,140
7.	Kecepatan Pelayanan	2,873
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,120
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,147
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,053
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,867
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,120
14.	Keamanan pelayanan	3,100

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Pengasih II adalah 76,25 masuk dalam kategori **"BAIK"**, namun demikian unsur kepastian jadwal pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur

pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,867.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Antrian agak lama sehingga perlu adanya peningkatan terhadap pelayanan yang lebih tertib.
2. Pelayanan terhadap masyarakat kedepannya agar lebih maju dan bermutu.
3. Lengkapi sarana dan prasarana untuk lebih memberikan pelayanan yang memuaskan pada pengunjung serta untuk menunjang kenyamanan.
4. Untuk kenyamanan ruang tunggu untuk diperluas supaya dapat menampung antrian pasien tidak berdesak-desakan kalau mungkin ber-AC.
5. Mungkin karena saking seriusnya kadang bagian obat/farmasi kurang ramah.
6. Jadilah puskesmas sebagai sarana kesehatan masyarakat yang selalu siap melayani masyarakat.
7. Petugas daftar tidak terlihat dari luar loket sehingga tidak mendengar suara yang dari luar loket.
8. Kadang UGD belum bisa standby di ruangan
9. Peningkatan fasilitas dan pelayanan kesehatan masyarakat.
10. Fasilitas ruang tunggu tidak ada alat pendingin, seperti kipas angin atau AC.
11. Diharapkan petugas datang agak lebih awal untuk persiapan pelayanan.
12. Pendaftaran agak lambat, pasien terlalu lama menunggu.
13. Pelayanan sudah bagus, tempatnya juga bersih, dipertahankan.
14. Simpati petugas sangat membantu proses kesembuhan pasien, dapat dilanjutkan kinerja petugas yang baik agar selalu dapat kepercayaan full dari masyarakat.
15. Layanilah masyarakat/pasien dengan sepenuh hati bagaimanapun keadaanya.
16. Perlu peningkatan SDM dokter/perawat sehingga pelayanan menjadi lebih cepat.
17. Tingkatkan mutu pelayanan agar masyarakat percaya pada institusi dan merasa puas mendapatkan pelayanan dari instansi ini.
18. Lebih ditingkatkan untuk menjaga mutu dan kualitas serta kepuasan masyarakat.
19. Untuk bagian pendaftaran harap dipisah-pisah, umum sendiri, anak sendiri, gigi sendiri biar lebih cepat.
20. Lebih dimaksimalkan lagi biar tercapai pelayanan yang sangat baik.
21. Sarana wifi dibuat tidak berpassword.
22. Pengeras suara dimanfaatkan kalau ada.
23. Memanggilnya kurang keras.
24. Sudah bagus dan sudah memuaskan bagi kami.
25. Sudah bagus, semoga lebih disiplin dan lebih ramah lagi.

11. Puskesmas Nanggulan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,087
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,007
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,033
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,067
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,047
7.	Kecepatan Pelayanan	2,960
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,020
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,100
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,120
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,007
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,980
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,120
14.	Keamanan pelayanan	3,087

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pada Puskesmas Nanggulan adalah 75,78 masuk dalam kategori "**BAIK**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan unsur yang perlu mendapatkan perhatian adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,960.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Menambah jumlah petugas baik medis dan non medis.
2. Kecepatan pelayanan ditingkatkan
3. Mobil ambulan tidak di depan pintu, biar kalau ada pasien UGD pakai mobil langsung bisa berada di pintu masuk.
4. Untuk permintaan rujukan ke RSUD maupun lainnya mohon dipermudah, kalau ada rujukan yang diberi tanda tolong dikasih tahu pasien, contohnya: ATS.
5. Keluhan pasien mohon diperhatikan, terutama pasien Jamkesmas yang sedang cek Laboratorium.
6. Mohon parkir kendaraan pasien diatur.
7. Tempat parkir seharusnya ada tukang parkirnya.
8. Biar antrian tidak panjang mohon ditambah petugasnya.
9. Usulan rawat inap
10. Perbanyak penyuluhan langsung ke masyarakat.
11. Tambah tempat duduk pasien.
12. Pengalaman saat di poli gigi: dengan adanya mahasiswa PKL malah bikin lama pemeriksaan lagian belum paham.
13. Petugas di poli gigi agar lebih ramah.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana dari 11 unit pelayanan yang disurvei, seluruhnya mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "Baik" pada rentang nilai antara 75,04 sampai dengan 80,41.

Adapun Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5
Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik

No	Unit/SKPD	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	77,82	B	Baik
2.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	80,41	B	Baik
3.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Pengujian kendaraan bermotor)	77,50	B	Baik
4.	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi	78,28	B	Baik
5.	Kantor Perpustakaan dan Arsip	77,17	B	Baik
6.	Kecamatan Panjatan	76,59	B	Baik
7.	Kecamatan Girimulyo	76,17	B	Baik
8.	Kecamatan Wates	75,04	B	Baik
9.	Kelurahan Wates	77,37	B	Baik
10.	Puskesmas Pengasih II	76,25	B	Baik
11.	Puskesmas Nanggulan	75,78	B	Baik

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu :

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan; dan
- c. Kepastian jadwal pelayanan

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti *sound system*, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
- f. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Wates, Mei 2013
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO

Ttd

Drs. YOHANES IRIANTA, M.Si
Pembina; IV/a
NIP. 19630527 198903 1 005