



**LAPORAN HASIL SURVEI  
"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"**

**PADA :**

- 1. BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU**
- 2. DINAS KEPENDUDUKAN & CATATAN SIPIL**
- 3. UPTD- PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**
- 4. KELURAHAN WATES**

**BAGIAN ORGANISASI  
SETDA KABUPATEN KULON PROGO  
TAHUN 2014**

## IKHTISAR EKSEKUTIF

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa tujuan Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan publik dalam 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 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan pasal 5 Undang-undang tersebut, bahwa 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 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 4 badan / kantor di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Survei dilaksanakan pada bulan April – Juni 2014.

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 **74,85 –78,37**. Adapun nilai terendah pada unit pelayanan publik BPMPT adalah pada unsur kecepatan pelayanan, UPTD-PKB pada unsur prosedur pelayanan, dinas Dukcapil dan kelurahan Wates pada unsur kenyamanan lingkungan.

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 kepatantasan; 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 April – Juni 2014 pada 4 badan / kantor dinas di Kabupaten Kulon Progo, yaitu :

1. Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
3. UPTD-Penguji Kendaraan Bermotor
4. Kelurahan Wates

## 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 kuisisioner 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 2014 dilaksanakan pada Kecamatan , khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 150 orang atau secara keseluruhan 1.800 orang, dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel. III.1  
Umur Responden**

NO	UNIT PELAYANAN	<20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%	Tdk Isi	%	JML
1	BPMPPT	8	5	70	47	37	25	19	13	11	7	5	3	150
2	DUKCAPIL	9	6	48	32	36	24	31	21	21	14	5	3	150
3	UPTD-PKB	4	3	38	25	48	32	30	20	26	17	4	3	150
4	Kelurahan Wates	2	1	49	33	40	27	28	19	30	20	1	1	150
<b>JUMLAH</b>		<b>23</b>	<b>3,83</b>	<b>205</b>	<b>34,17</b>	<b>161</b>	<b>26,83</b>	<b>108</b>	<b>18,00</b>	<b>88</b>	<b>14,67</b>	<b>15</b>	<b>2,50</b>	<b>600</b>

Berdasarkan pada tabel III.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 20 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 205 responden atau 34,17% dan yang paling sedikit adalah usia di bawah 20 tahun yaitu sejumlah 23 atau 3,83%. Sedangkan yang tidak mengisi usia sejumlah 15 orang atau 2,50%.

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

No	UNIT LAYANAN	Laki2	%	Peremp.	%	Tdk Mengisi	%	JML
1	BPMPPT	47	31	80	53	23	15	150
2	DUKCAPIL	51	34	80	53	19	13	150
3	(UPTD-PKB)	1	1	112	75	37	25	150
4	Kelurahan Wates	55	37	75	50	20	13	150
<b>JUMLAH</b>		<b>154</b>	<b>25,67</b>	<b>347</b>	<b>57,83</b>	<b>99</b>	<b>16,50</b>	<b>600</b>

Berdasarkan tabel III.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah yang terbesar yaitu sejumlah 347 orang atau 57,83%, jenis kelamin laki-laki 154 orang atau 25,67% sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 99 orang atau 16,50%.

**Tabel. III.3**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	SKPD/UNIT	SD Ke bawah	%	SMP	%	SMA	%	D1-D4	%	S1	%	S1 KE ATAS	%	Tdk isi	%	JML
1	BPMPT	1	1	7	5	56	37	21	14	49	33	7	5	9	6	150
2	DUKCAPIL	13	9	38	25	64	43	15	10	9	6	2	1	9	6	150
3	UPTD PKB	13	9	38	25	64	43	15	10	9	6	2	1	9	6	150
4	Kelurahan Wates	3	2	20	13	84	56	16	11	13	9	1	1	13	9	150
<b>JUMLAH</b>		<b>30</b>	<b>5,00</b>	<b>103</b>	<b>17,17</b>	<b>268</b>	<b>44,67</b>	<b>67</b>	<b>11,17</b>	<b>80</b>	<b>13,33</b>	<b>12</b>	<b>2,00</b>	<b>40</b>	<b>6,67</b>	<b>600</b>

Berdasarkan pada tabel III.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SMA yaitu sejumlah 268 orang atau 44,67% dan yang paling sedikit berpendidikan S2 yaitu sejumlah 12 orang atau 2,00%. Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 40 orang atau 6,67%.

**Tabel. III.4**  
**Pekerjaan Responden**

No	SKPD/UNIT	PNS/ TNI/ POLRI	%	Peg. Swasta	%	Wr. swasta	%	Pljr/ Mhs	%	Lain nya	%	Tdk isi	%	JML
1	BPMPT	12	8	25	17	39	26	44	29	11	7	19	13	150
2	DUKCAPIL	18	12	25	17	34	23	7	5	44	29	22	15	150
3	UPTD PKB	14	9	25	17	69	46	2	1	2	1	38	25	150
4	Kelurahan Wates	7	5	20	13	51	34	6	4	27	18	39	26	150
<b>JUMLAH</b>		<b>51</b>	<b>8,50</b>	<b>95</b>	<b>15,83</b>	<b>193</b>	<b>32,17</b>	<b>59</b>	<b>9,83</b>	<b>84</b>	<b>14,00</b>	<b>118</b>	<b>19,67</b>	<b>600</b>

Berdasarkan pada tabel III.4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah pekerjaan wiraswasta yaitu 193 orang atau 32,17%, paling sedikit pekerjaan PNS/TNI/Polri yaitu 51 orang 8,50%. Sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 118 orang atau 19,67%.

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada 4 badan / kantor dinas di Kabupaten Kulon Progo Bulan Mei – Juni 2014, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai konversi IKM antara 74,85 s/d 78,37.

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

## 1. BPMPT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,993
2.	Persyaratan Pelayanan	2,987
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,100
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,087
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,093
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,040
7.	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	<b>2,847</b>
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,207
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,933
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,760
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,860
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,113
14.	Keamanan pelayanan	3,080

Berdasarkan survei capaian kinerja pada BPMPT adalah 74,85 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 2,847.

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

1. Seharusnya kuesioner diberikan pada akhir proses permohonan sehingga responden dapat mengisi dengan tepat
2. Ditulis pada papan informasi untuk jenis ijin, lama proses, biaya yang harus dibayarkan
3. Sistem yang ada sudah sangat bagus untuk dipertahankan dan terus di tingkatkan
4. Sebaiknya pertanyaan dalam kuesioner ini di refisi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik
5. Mohon dipertahankan pelayanan yang sangat prima ini
6. Untuk plang nama kantor tidak jelas kalau diperjelas lebih memudahkan masyarakat
7. Papan petunjuk lokasi kurang atau tidak jelas
8. Lebih di permudah prosedur dan administrasi diperkecil sekecil mungkin terjangkau
9. Pelayanan kurang cepat harap dipercepat karena menyangkut kepentingan banyak pihak
10. Mohon di tambah tenaga atau pegawai biar cepat
11. Pengisian formulir dan DPKAD (kantor Kab. KP) pembayaran + ijin di KPT (tidak efisien waktu, tidak satu atap)

## 2. Dinas DUKCAPIL

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,113
2.	Persyaratan Pelayanan	3,087
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,213
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,113
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,167
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,173
7.	Kecepatan Pelayanan	3,067
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,100
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,193
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,193
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,380
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,253
13.	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	<b>2,913</b>
14.	Keamanan pelayanan	3,100

Secara umum capaian kinerja pada Dinas Dukcapil adalah 78,22 yang termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2,913 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. Tempat duduk ruang tunggu ditambah, Ruangan ditambah AC biar nyaman
2. Pusat informasi sebaiknya diberi tempat khusus dan tulisan "INFORMASI" yang lebih jelas
3. Sudah baik dan bagus, perlu dijaga kondisi seperti ini dan ditingkatkan lagi
4. Demi kenyamanan pegawai dan masyarakat kantor ini perlu segera direhab
5. Ruang tunggu kurang memadai. Print akte hanya 1 komputer membuat antrian panjang mohon ditambahi
6. Mungkin hanya tempat parkir kendaraan yang perlu ditata agar pemohon pelayanan semakin nyaman
7. Persyaratan penerbitan dokumen kependudukan agar disosialisasikan melalui media (leaflet/poster) di deasa / kelurahan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumennya
8. Tingkatkan kualitas, jangan lupa 5S
9. Diperbanyak lagi loketnya agar pelayanan lebih cepat
10. Kursi tunggu yang rusak diperbaiki, harap diberikan kursi tunggu di luar
11. Prinsip sudah baik, pertahankan
12. Pelayanan yang diberikan sudah baik mohon untuk dijaga dan agar diperbaiki
13. Tempat diperluas agar pengunjung merasa nyaman, kalo bisa dipasang kipas angin/AC
14. Ruang tunggu ditambah lagi, walu capek jangan manyun ya mbak
15. Sudah bagus, lancar, pertahankan! Lanjutkan 10 menit selesai
16. Untuk kursi tunggu diluar mohon disediakan agar nyaman. Kasihan yang diluar



duduk dilantai

17. Kami mengusulkan tempat tunggu diperbaiki karen asangat panas
18. Lebih meningkatkan lagi pelayanan untuk masyarakat
19. Saksi tidak usah dihadirkan karena lokasi jauh
20. Mohon pelayanan ditingkatkan yang lebih baik
21. Sudah bagus, tingkatkan pelayanan
22. Pelayanan sudah baik dibanding tahun-tahun lalu
23. Urutan loket pelayanan perlu diperjelas lagi
24. Dipertahankan, cukup baik
25. Kalau bisa sidang akte tiap hari/diperbanyak dan dipercepat
26. Tempat duduk dan ruang tunggu mohon ditambah, apalagi jika pas hari sidang
27. Kondisi yang ada dipertahankan, ditingkatkan lagi akan lebih baik
28. Mohon dalam antri tidak terlalu lama
29. Ruang tunggu kurang luas, kalau diperluas lebih nyaman
30. Sudah cukup baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan
31. Ruang tunggu diperbesar, pendingin udara dinyalakan
32. Pembuatan akta yang dibawah 1 bulan hanya menggunakan FC KTP yang dilegalisir kecamatan tidak perlu tanda tangan ke sini.
33. Petugas loket ditambah
34. Sudah bagus
35. Perbanyak tempat duduk
36. Terapkan pelayanan prima
37. Ditingkatkan lagi
38. Ruang tunggunya bisa ditata lagi, soalnya masih berantakan
39. Ruang tunggu perlu diperluas dan ada pendingin ruangan, air minum
40. Sebaiknya kantor catatan sipil mengedrop blanko persyaratan akte kematian/kelahiran ke kelurahan / kantor desa dengan tujuan si pencari akte tahu syarat-syarat yang pasti dan tidak kesana sini alias bolak balik
41. Ruangan panas mohon diberi AC
42. Pelayanan sudah bagus mohon dipertahankan
43. Kurang sinergi dengan perangkat kelurahan & Kecamatan. Masyarakat masih menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk mendapatkan pelayanan
44. Ruang tunggu masih perlu di tambah
45. Semua sudah cukup baik, agar dipertahankan
46. AC harap ditambah, sebaiknya diberi nomor antri
47. Perlu ditingkatkan, ruang tunggu kurang nyaman dan luas
48. Harap diberi nomor urut agar yang memasukkan dikeranjang tidak curang
49. Bagi kami pelayanan cukup baik, tapi jarak tempuh sangat jauh dari kami, usulan agar bisa dilayani di kecamatan
50. Cukup, dan supaya ditingkatkan lagi pelayanannya

51. Kami merasa sangat puas atas pelayanan ini, mohon dipertahankan
52. Ruang tunggu diperluas biar lebih nyaman, diluar diberi tempat koran sehingga bisa lebih nyaman, Bagian luar perlu diberi tempat duduk, ada pengeras suara agar yang menunggu di luar bisa mendengar
53. Diluar ruangan agar diberi papan informasi dan papan koran
54. Untuk blanko akte kelahiran/kematian sebaiknay disediakan di desa/kelurahan sehingga yang tinggal jauh di luar Wates tidak dua kali jalan untuk memasukkan berkas
55. Untuk unit pelayanan publik sebaiknya 6 hari kerja
56. Kursi ditunggu diperbaiki/ditambah. Ruangan panas dan membosankan. Harusnya ada nomer antrian
57. Tempat duduk ruang tunggu ditambah
58. Ruang tunggu kurang luas dan kurang nyaman sehingga pemohon banyak yang tidak bisa duduk dan cuma di luar, di luarpun tidak bisa duduk
59. sangat memuaskan mohon lebih ditingkatkan lagi
60. Agar meningkatkan disiplin pelayanan
61. Pelayanan sudah bagus dan sangat mudah dalam melayani warga masyarakat
62. Perlu dipertahankan
63. Kursi tunggu harap ditambah
64. Bagus, ditingkatkan
65. Sangat baik dan memuaskan, mohon tempat / ruangan diperbaiki lagi
66. Ruang tunggu mohon diperhatikan
67. Tetap dipertahankan dan semakin baik lagi
68. Pelayanan sudah baik harap ditingkatkan lagi dan juga bisa lebih baik lagi
69. Ruang tunggu kurang nyaman

### 3. UPTD- Penguji Kendaraan Bermotor

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	<b>2,960</b>
2.	Persyaratan Pelayanan	3,093
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,167
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,233
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,180
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,220
7.	Kecepatan Pelayanan	3,067
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,173
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,193
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,160
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,293
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,227
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,080
14.	Keamanan pelayanan	3,107

Secara umum capaian kinerja pada UPTD-PKB adalah 78,37 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, prosedur pelayanan mendapat nilai

terendah yaitu 2,960 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. Tolong tambah ruang tunggu
2. Cukup lumayan sudah bagus, sudah berjalan lancar
3. Layanan yang sudah baik ini tolong dipertahankan. Kalau perlu ditingkatkan lagi. Terima kasih
4. Kurang Ruang AC atau kipas angin, TV
5. Selalu ditingkatkan biar lebih baik lagi
6. Kipas angin, TV kurang
7. Lengkapi fasilitas umumnya
8. Lanjutkan
9. Perlu wifi internet
10. Semua sudah baik
11. Untuk menghindari kecelakaan untuk Rem mohon diperketat
12. Sudah baik dalam pelayanan
13. Perlu dipertahankan
14. Mohon diperbanyak anggotanya agar seandainya banyak antrian cepat terlaksana. Terima kasih
15. Sudah baik, untuk dijaga
16. Semua sudah cukup baik umpama disediakan dispenser+gelas tentu lebih oke lagi
17. Sudah bagus, dijalankan terus supaya lebih bagus lagi
18. Agar setiap pelayanan diharapkan tidak sela dengan rapat-rapat tertentu

#### 4. Kelurahan Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,207
2.	Persyaratan Pelayanan	3,173
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,207
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,160
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,173
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,227
7.	Kecepatan Pelayanan	3,153
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,193
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,240
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,107
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,100
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,107
13.	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	<b>2,833</b>
14.	Keamanan pelayanan	3,207

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Kelurahan Wates adalah 78,25 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 2,833.

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

1. Sudah cukup baik, perlu dilengkapi dengan AC agar lebih nyaman
2. Dipertahankan, ditingkatkan
3. Sudah baik, mudah-mudahan terus berkembang
4. Kurang cepat pelayanannya
5. Sudah baik
6. Pelayanan ditingkatkan, kalau mungkin ditambah ke pegawainya
7. Tingkatkan pelayanan
8. Pelayanan ditingkatkan, sudah bagus
9. Mudah2an ke depannya lebih baik lagi
10. Tempat duduk kurang nyaman, sukur ditambah AC
11. Untuk proses hak kepada orang awam jangan dipersulit/diputer-puter
12. Ditingkatkan dalam kekompakan jadwal antara petugas dan klien/kustomer tidak terkesan dadakan
13. Mohon ditambah komputer
14. Perlu penambahan pegawai
15. Tambah komputer

## 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 4 badan/kantor dinas yang disurvei semua berpredikat baik dengan rentang nilai terendah adalah 74,85 – 78,37.

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

**Tabel III.5  
Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik**

No	SKPD/UNIT	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kelurahan Wates	78,25	B	Baik
2	DUKCAPIL	78,22	B	Baik
3	BPMPT	73,35	B	Baik
4	UPTD PKB	73,35	B	Baik

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

- a. Kecepatan pelayanan,
- b. Prosedur pelayanan, dan
- c. kenyamanan lingkungan.

### 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, September 2014  
KEPALA BAGIAN ORGANISASI  
SETDA KABUPATEN KULON PROGO

Ttd

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