



**LAPORAN HASIL SURVEI
"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"
PADA KECAMATAN
SE-KABUPATEN KULON PROGO**

**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 21 unit Kecamatan 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 **74,21 –78,94**. Adapun nilai terendah sebagian besar unit pelayanan publik adalah pada unsur kecepatan pelayanan (8Kecamatan) meliputi Kecamatan Samigaluh, Kecamatan Girimulyo, Kecamatan Nanggulan, Kecamatan Sentolo, Kecamatan Pengasih, Kecamatan Kokap, Kecamatan Wates, dan Kecamatan Panjatan.

Nilai terendah pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan terdapat pada Kecamatan Kalibawang, persyaratan pelayanan pada Kecamatan Temon, kenyamanan lingkungan pada Kecamatan Lendah, dan kepastian biaya pelayanan pada Kecamatan Galur. 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 April – Juni 2014 pada 12 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo, yaitu :

1. Kecamatan Kalibawang
2. Kecamatan Samigaluh
3. Kecamatan Girimulyo
4. Kecamatan Nanggulan
5. Kecamatan Sentolo
6. Kecamatan Pengasih
7. Kecamatan Wates
8. Kecamatan Kokap
9. Kecamatan Temon
10. Kecamatan Panjatan
11. Kecamatan Lendah
12. Kecamatan Galur

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

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

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	KECAMATAN	<20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%	Tdk Isi	%	JML
1	Kalibawang	39	26	43	29	37	25	21	14	6	4	4	3	150
2	Samigaluh	67	45	46	31	22	15	10	7	1	1	4	3	150
3	Girimulyo	52	35	46	31	23	15	15	10	5	3	9	6	150
4	Nanggulan	43	29	49	33	23	15	24	16	10	7	1	1	150
5	Sentolo	40	27	38	25	33	22	16	11	15	10	8	5	150
6	Pengasih	25	17	63	42	33	22	13	9	8	5	8	5	150
7	Wates	44	29	44	29	25	17	16	11	8	5	13	9	150
8	Kokap	79	53	34	23	21	14	8	5	2	1	6	4	150
9	Temon	52	35	38	25	23	15	12	8	12	8	13	9	150
10	Panjatan	56	37	38	25	29	19	14	9	4	3	9	6	150
11	Lendah	37	25	49	33	31	21	18	12	15	10	0	0	150
12	Galur	20	13	68	45	37	25	19	13	6	4	0	0	150
JUMLAH		554	30,78	556	30,89	337	18,72	186	10,33	92	5,11	75	4,17	1800

Berdasarkan pada tabel III.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 20 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 556 responden atau 30,89% dan yang paling sedikit adalah usia di atas 51 tahun yaitu sejumlah 92 atau 5,11%. Sedangkan yang tidak mengisi usia sejumlah 75 orang atau 4,17%.

Tabel. III.2
Jenis Kelamin Responden

No	KECAMATAN	Laki2	%	Peremp.	%	Tdk Mengisi	%	JML
1	Kecamatan Kalibawang	69	46	72	48	9	6	150
2	Kecamatan Samigaluh	51	34	82	55	17	11	150
3	Kecamatan Girimulyo	58	39	69	46	23	15	150
4	Kecamatan Nanggulan	58	39	72	48	20	13	150
5	Kecamatan Sentolo	57	38	58	39	35	23	150
6	Kecamatan Pengasih	47	31	71	47	32	21	150
7	Kecamatan Wates	42	28	82	55	26	17	150
8	Kecamatan Kokap	79	53	54	36	17	11	150
9	Kecamatan Temon	42	28	82	55	26	17	150
10	Kecamatan Panjatan	73	49	57	38	20	13	150
11	Kecamatan Lendah	66	44	83	55	1	1	150
12	Kecamatan Galur	58	39	79	53	13	9	150
JUMLAH		700	38,89	861	47,83	239	13,28	1800

Berdasarkan tabel III.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah adalah yang terbesar yaitu sejumlah 861 orang atau 47,83%, jenis kelamin laki-laki 700 orang atau 38,89% sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 239 orang atau 13,28%.

Tabel. III.3
Tingkat Pendidikan Responden

No	KECAMATAN	SD Ke bawah	%	SMP	%	SMA	%	D1-D4	%	S1	%	S1 keatas	%	Tdk isi	%	JML
1	Kalibawang	3	2	16	11	97	65	4	3	17	11	0	0	13	9	150
2	Samigaluh	1	1	16	11	109	73	9	6	6	4	0	0	9	6	150
3	Girimulyo	5	3	20	13	99	66	3	2	5	3	0	0	18	12	150
4	Nanggulan	7	5	14	9	88	59	10	7	21	14	2	1	8	5	150
5	Sentolo	11	7	25	17	66	44	2	1	10	7	0	0	36	24	150
6	Pengasih	4	3	15	10	81	54	7	5	22	15	1	1	20	13	150
7	Wates	5	3	14	9	93	62	7	5	15	10	0	0	16	11	150
8	Kokap	2	1	34	23	98	65	3	2	4	3	0	0	9	6	150
9	Temon	2	1	34	23	98	65	3	2	4	3	0	0	9	6	150
10	Panjatan	2	1	13	9	80	53	18	12	13	9	1	1	23	15	150
11	Lendah	10	7	36	24	80	53	12	8	10	7	2	1	0	0	150
12	Galur	4	3	16	11	80	53	22	15	10	7	0	0	18	12	150
JUMLAH		56	3,11	253	14,06	1069	59,39	100	5,56	137	7,61	6	0,33	179	9,94	1800

Berdasarkan pada tabel III.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SMA yaitu sejumlah 1.069 orang atau 59,39% dan yang paling sedikit berpendidikan S2 yaitu sejumlah 6 orang atau 0,33%. Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 179 orang atau 9,94%.

Tabel. III.4
Pekerjaan Responden

No	KECAMATAN	PNS/ TNI/ POLRI	%	Peg. Swasta	%	Wr. swasta	%	Pihr/ Mhs	%	Lain nya	%	Tdk isi	%	JML
1	Kalibawang	7	5	18	12	47	31	31	21	22	15	25	17	150
2	Samigaluh	3	2	6	4	27	18	37	25	43	29	34	23	150
3	Girimulyo	4	3	20	13	49	33	31	21	13	9	33	22	150
4	Nanggulan	6	4	39	26	15	10	29	19	40	27	21	14	150
5	Sentolo	6	4	17	11	22	15	29	19	29	19	47	31	150
6	Pengasih	7	5	33	22	40	27	17	11	18	12	35	23	150
7	Wates	3	2	24	16	30	20	39	26	25	17	29	19	150
8	Kokap	1	1	17	11	35	23	45	30	17	11	35	23	150
9	Temon	3	2	24	16	30	20	39	26	25	17	29	19	150
10	Panjatan	5	3	23	15	31	21	37	25	13	9	41	27	150
11	Lendah	16	11	24	16	59	39	29	19	22	15	0	0	150
12	Galur	9	6	19	13	49	33	22	15	39	26	12	8	150
JUMLAH		70	3,89	264	14,67	434	24,11	385	21,39	306	17,00	341	18,94	1800

Berdasarkan pada tabel III.4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah pekerjaan wiraswasta yaitu 434 orang atau 24,11%, paling sedikit pekerjaan PNS/TNI/Polri yaitu 3,89%. Sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 341 orang atau 18,94%.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada 21 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo Bulan Mei – Juni 2014, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai konversi IKM antara 70,29 s/d 81,67.

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

1. Kecamatan Kalibawang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,053
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,107
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,993
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,093
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,133
7.	Kecepatan Pelayanan	3,007
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,060
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,167
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,080
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,100
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,080
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,147
14.	Keamanan pelayanan	3,133

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Kecamatan Kalibawang adalah 76,70 termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur kedisiplinan petugas pelayanan karena nilai unsur tersebut paling rendah yaitu sebesar 2,993.

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

1. Tingkatkan pelayanan
2. Sebaiknya dilayani dengan cepat
3. Tingkatkan pelayanan masyarakat dengan baik
4. Cepat tanggap
5. Pertahankan dan tingkatkan
6. Bagus dan tingkatkan
7. Lebih ditingkatkan agar pelayanan sangat baik karena kinerja petugas sudah bagus
8. Lebih meningkatkan kedisiplinan
9. Lebih ditingkatkan pelayanannya dengan baik
10. Cukup baik namun perlu ditingkatkan
11. Perlunya AC di ruang pelayanan
12. Tulis bagan prosedur cara pindah penduduk

13. Tempat parkir kurang luas, ada permen dan air mineralnya dong.
14. Sudah baik mohon ditingkatkan lagi
15. Budayakan tertib
16. Lebih ditingkatkan karena saat ini pelayanan sudah baik
17. Lebih diitingkatkan lagi semua hal yang sudah berjalan, karena saat ini sudah mulai ada peningkatan dalam segala kegiatan di unit ini
18. Lebih baik lagi dalam pelayanan
19. Pelayanan masyarakat mohon dilayani dengan baik dan cepat
20. Diberikan fasilitas pendukung seperti fotocopy, tempat menunggu, pengeras suara, tempat parkir yang memadai
21. Pelayanan sudah baik, lanjutkan, pertahankan
22. Dipertahankan tingkat pelayanannya
23. Supaya cari surat lebih gampang
24. Dilanjutkan dalam melayani masyarakat
25. Perlu sedikit penambahan pelayanan yang lebih baik
26. Sudah bagus, dipertahankan
27. Selalu ditingkatkan pelayanannya agar masyarakat mudah memahami

2. Kecamatan Samigaluh

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,007
2.	Persyaratan Pelayanan	3,033
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,987
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,000
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,087
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,113
7.	Kecepatan Pelayanan	2,800
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,213
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,120
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,120
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,053
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,900
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,020
14.	Keamanan pelayanan	3,060

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Samigaluh adalah 75,46 yang termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2.800, 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 di tingkatkan
2. Diusahakan diberi hiburan agar tidak bosan
3. Mohon ditingkatkan lebih daripada sekarang
4. Lebih ditingkatkan lagi kualitas kerjanya
5. Sebaiknya diberi nomor antrian agar mempermudah dalam pelayanan
6. Ditambah TV/musik biar tidak bosan
7. Sudah baik ditingkatkan
8. Untuk pelayanan KTP tidak langsung jadi. Sudah baik, ditingkatkan
9. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik
10. Untuk mesin pencetak KTP dikasih yang lebih baru
11. Lebih ramah buat pelayanan
12. Pelayanan kurang cepat, kurang cekatan
13. Kalo menurut saya lama, kurang tempat parkir aja

14. Pelayanan seharusnya lebih cepat dan jelas agar tidak membuang waktu
15. Prosesnya bisa lebih dipercepat
16. Meningkatkan pelayanan pada masyarakat agar lebih baik lagi
17. Baik dan dapat membuat masyarakat nyaman
18. Personil pelayanan jangan cuma satu orang untuk mempercepat proses pelayanan
19. Mohon kecepatan pelayanan di unit
20. Mungkin untuk menambahkan kipas angin dan pengharum ruangan biar lebih nyaman untuk kepuasan pelayanan
21. Agar dalam pengadaan alat bisa diremajakan lagi karena menunggu pembuatan KTP hanya 3-5 orang membutuhkan waktu cukup lama. Untu yang lain cukup memuaskan
22. Untuk dipercepat biar tidak menunggu terlalu lama
23. Untuk ketepatan pelayanan mohon ditambah pelayanan agar tidak hanya satu orang biar cepat.
24. Mohon pencetakan KTP dipercepat
25. Tingkatkan dan pertahankan
26. Mohon, saat ini pelayanan agak padat . Ditambah personil agar kami tidak menunggu terlalu lama
27. Lebih ditingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
28. Jalankan sesuai prosedur dan aturan yang berlaku
29. Sangat baik, selalu dipertahankan
30. Tingkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dan nyaman
31. Tingkatkan profesionalisme dan kerja
32. Perlu diberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai biaya administrasi
33. Mohon ditambah personilnya
34. Pelayanan baik perlu ditingkatkan, kalau pas pelayanan ramai mohon ditambah personil untuk pelayanan umum
35. Ditambah personil yang melayani biar semakin cepat dalam melayani
36. Pelayanan sudah baik, pertahankan dan tingkatkan
37. Untuk pelayanan KTP dan KK sepertinya kurang pegawai jika pengunjung banyak, mohon ditambah pegawai
38. sebaiknya petugas baru maupun lama memakai tanda pengenal yang jelas
39. Kecepatan pelayanan ditingkatkan agar tidak menunggu lama
40. Prosesnya agar dipercepat
41. Mohon dalam pelayanan ditingkatkan baik pelayanan maupun kesabaran
42. Saya mengharap agar pelayanan ditingkatkan lagi supaya lebih baik

43. Sudah baik. Sarannya lebih maju aja, pelayanan dipermudah dan diperlancar

3. Kecamatan Girimulyo

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,060
2.	Persyaratan Pelayanan	3,007
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,060
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,027
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,033
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,067
7.	Kecepatan Pelayanan	2,907
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,053
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,113
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,040
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,967
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,160
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,020
14.	Keamanan pelayanan	3,073

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Girimulyo adalah 75,59 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2,907 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. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan
2. Pertahankan
3. Tingkatkan ketertiban pelayanan agar masyarakat mendapatkan kepuasan
4. Pelayanan sudah cukup baik dan ditingkatkan lagi
5. Sudah baik perlu ditingkatkan lagi
6. Perlu renovasi ruangan dan gedung
7. Mungkin kurang cepatnya pelayanan ini karena yang bersangkutan (beliau) ada tamu, tapi kalau ada proposal yang mungkin kegunaannya sangat mendesak ya mohon didahulukan. Terima kasih
8. Sebaiknya masyarakat diberikan kemudahan dalam segala hal

9. Sebaiknya masyarakat diberikan kemudahan dalam segala hal yang diperlukan dan tidak diberi kesulitan
10. Kesejahteraan petugas perlu ditingkatkan
11. Tingkatkan dan pertahankan dalam melayani masyarakat
12. Bangunan sudah terlalu tua perlu direnovasi
14. Pelayanan mohon ditingkatkan
15. Agar disediakan air minum gratis
16. Pelayanan memuaskan
17. Gangguan secara teknis diminimalisirkan sehingga pelayanan dapat dipercepat sehingga tidak perlu antri lama
18. Supaya lebih ramah dan lebih cepat pelayanannya
19. Lebih mempermudah prosedur pengurusan adm Kependudukan (KTP, KK). Pelayanan disesuaikan urutan kedatangan apabila banyak antrian/kecuali keadaan darurat bisa mendapatkan prioritas (misal keadaan sakit, pengurusan persyaratan yang waktunya sangat terbatas)
20. Mohon semua pekerjaan cepat dan tepat
23. Pelayanan baik tapi cara bapak-bapak dalam berpenampilan perlu diperbaiki
24. Pelayanan cukup baik tapi berpakaianya kurang baik
26. Pelayanan lebih ditingkatkan dan lebih tepat waktu lagi
27. Saya berharap supaya tetap bersahaja dalam melayani masyarakat
28. Semoga pelayanan disini dapat lebih baik
32. Tingkatkan terus dan jaga kepercayaan masyarakat
33. Tetap memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat
34. Kesejahteraan petugas mohon diperhatikan atau di sertifikasi
35. Semoga lebih baik lagi
36. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar pengunjung bisa lebih nyaman dalam mendaftarkan pelayanan dari sini, dan masyarakat bisa puas
37. Sudah bagus harap dipertahankan
39. Tempat menunggu dikasih kipas angin biar tidak panas
40. Harap ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi
41. Pelayanan terus ditingkatkan
42. Tingkatkan kedisiplinan
44. Semoga pelayanannya semakin baik
45. Semoga pelayanannya dapat lebih baik lagi

4. Kecamatan Nanggulan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,000
2.	Persyaratan Pelayanan	3,027
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,033
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,960
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,040
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	2,973
7.	Kecepatan Pelayanan	2,873
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,040
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,047
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,980
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,960
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,887
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,953
14.	Keamanan pelayanan	3,033

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Kecamatan Nanggulan adalah 74,21 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 2,873.

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

1. Permudah yang tidak prinsip & pejabat selalu berusaha di tempat
2. Demi kenyamanan pelayanan untuk ruang tunggu mohon diperhatikan karena terkadang banyak masyarakat yang membutuhkan layanan tidak mendapatkan tempat duduk, jadi harus terpaksa duduk di depan pintu masuk, di pendopo, di atas sepeda motor dan terkadang hanya menunggu di bawah pohon
3. Tingkatkan agar lebih baik lagi
4. Pelayanan sudah bagus perlu dilestarikan
5. Kiranya dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat
6. Disediakan minuman
7. Tambah tempat duduk
8. Sudah bagus
9. Sisi ruangan harus selalu bersih

10. Disediakan TV di ruang tunggu agar pengunjung tidak bosan saat menunggu pelayanan atau antrian
11. Menurut saya pelayanan di sini sudah baik dan jelas.
12. Yang sudah baik harap dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat senang dan puas mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Nanggulan.
13. Agar tetap memberikan pelayanan yang sesuai dan selalu bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
14. Sebaiknya pelayanan diberikan nomor antrian, dikarenakan banyak orang yang akan mendapat pelayanan, dan berdiri di depan pelayanan terlalu lama
15. Mohon petugasnya agar lebih tanggungjawab lagi dan kalau sedang memberikan informasi agar lebih jelas dan tegas lagi ngomongnya. Petugasnya jangan terlalu lelet dan bertele-tele. Kalau bisa tugasnya yang bener. Alatnya kurang memadai (printer kalau bisa lebih dari satu).
17. Secara keseluruhan dilayani dengan baik mohon dipertahankan dan ditingkatkan
18. Pertahankan dan lebih ditingkatkan
19. Semua sudah baik pertahankan.
20. Semoga dapat berlanjut dalam pelayanan apapun
21. Tempat kurang luas untuk menunggu.
22. Perlu ditingkatkan
23. Tingkatkan kenyamanan pelayanan
24. Saya berharap mudah mudahan pelayanan di waktu waktu mendatang selalu bertambah baik
25. Perlu ditingkatkan lagi
26. Prosedurnya lebih dimudahkan saja.
29. Pelayanan lancar mohon pertahankan
30. Di ruang pelayanan sebaiknya di kasih aqua.
31. Sebaiknya di ruang pelayanan ada TV nya.
33. Pelayanan cukup baik, selanjutnya kerjakan dengan cermat, tak usah tergesa gesa, penuh ketenangan dan hati hati.
34. Pertahankan ketepatan dan pelayanan masyarakat yang sudah baik ini
35. Mohon dipertahankan
36. Sebaiknya lebih ramah lagi.
37. Peningkatan pelayanan publik khususnya legalisir yang mana harus dipercepat dan jangan dipersulit.
38. Pelayanan mohon tetap dipertahankan, sesuai, tepat, dan cepat. Berikan pelayanan sebaik baiknya (seramah ramahnya)
39. Pertahankan sistem pelayanan yang sudah bagus untuk lebih ada peningkatan.

5. Kecamatan Sentolo

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,000
2.	Persyaratan Pelayanan	3,027
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,120
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,127
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,073
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,133
7.	Kecepatan Pelayanan	2,940
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,093
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,087
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,100
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,073
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,087
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,013
14.	Keamanan pelayanan	3,140

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Kecamatan Sentolo adalah 76,35 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 2,940 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. Agar terselesaikan dengan baik dan prosedur yang berlaku secara tertib
2. Agar jam kerja on time
3. Mohon pelayanan lebih dipercepat
4. Tingkatkan kedisiplinan
5. Sudah bagus
6. Pelayanan diKecamatan sudah cukup memenuhi syarat, untuk PKL supaya ditambah pengetahuannya supaya jelas dalam pelayanan
7. Tingkatkan terus kinerja demi kelanacaran bersama
8. Pelayanan sudah baik, pertahankan
9. Semua bagus terlaksana dengan baik, tingkatkan

10. Wajah kurang ceria dalam pelayanan ini
11. Sudah cukup bagus
12. Harap diberi nomor antrian agar jadi tertib
13. Semua unit pelayanan sudah baik
14. Kedisiplinan perlu ditingkatkan
15. Memberi petugas untuk membimbing dalam pelayanan masyarakat
16. Pelayanan sudah wajar dan baik
17. Pertahankan pelayanan yang sudah baik
18. Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
19. Selalu tingkatkan kerja yang lebih maksimal
20. Terimakasih atas pelayanan yang memuaskan di kantor ini Kecamatan Sentolo
21. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan agar lebih baik
22. Mengerjakan sesuai dengan tanggungjawab kerjanya, karena kadang ada yang hanya melihat dan tidak mempercepat pelayanan
23. Tingkatkan pelayanan masyarakat dengan baik
24. Mohon ada pelayanan FC
25. Lebih diperbaiki sistem pelayanannya
26. Ditingkatkan pelayanan terhadap semua
27. Pertahankan jika perlu dikembangkan
28. Mohon tempat tunggu pelayanan diperluas untuk kenyamanan masyarakat
29. Biar selalu bertanggungjawab perlu dengan kemasyarakatan
30. Menurut saya ada beberapa unit yang kurang memuaskan bagi saya.
31. Mohon dikasih nomor antrian apabila banyak konsumen/orang yang mau antri
32. Terus ditingkatkan menjadi lebih baik dan sempurna
33. Bekerjalah dengan baik dan jujur karena Bapak dan Ibu adalah pelayan masyarakat
34. Sudah bagus mohon untuk dipertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik ini
35. Harus selalu ditingkatkan untuk kesejahteraan masyarakat
36. Pelayanan sudah baik semoga dapat ditingkatkan dan lebih baik lagi
37. Pertahankan dan tingkatkan kinerja untuk pelayanan masyarakat

6. Kecamatan Pengasih

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,147
2.	Persyaratan Pelayanan	3,080
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,160
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,127
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,240
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,280
7.	Kecepatan Pelayanan	3,080
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,147
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,207
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,160
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,193
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,200
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,220
14.	Keamanan pelayanan	3,233

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Pengasih adalah 77,18 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan kepastian jadwal pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 3,080 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

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

1. Tertib, cepat adalah keinginan masyarakat
2. Sudah baik mohon dipertahankan
3. Ditingkatkan lagi
4. Mohon dipertahankan
5. Kejelasan petugas untuk masing2 jenis pelayanan lebih ditingkatkan
6. Untuk parkir tolong bapak/ibu untuk membuat parkir khusus masyarakat yang datang biar gak bingung
7. Bisa mencetak E KTP Sendiri
8. Pelayanan sudah baik mohon dipertahankan
9. Pelayanan di unit ini sudah baik, mohon dipertahankan
10. Tetap dipertahankan dalam pelayanan dan kebersihan
11. Dipermudah dan dipercepat layanan yang ada, lanjutkan

12. Untuk kenyamanan lingkungan (ruangan) mohn diberi ruang pendingin karena ruang publik banyak orang di dalamnya
13. Ruangan bisa dipasang AC untuk nyaman pegawai dan pengunjung
14. Sudah baik mohon dipertahankan
15. Tingkatkan terus pelayanan publik
16. Kalau ada sistem online bagus lho
17. Lebih mengefektifkan dan mengefisienkan waktu
18. Sudah bagus dan rapi, dipertahankan
19. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
20. Petugas seharusnya lebih sigap dan tertib lagi
21. Ruang tunggu dipasang AC dong
22. Lebih ditingkatkan lagi dan taatilah peraturan yang telah ditetapkan pemerintah
23. Lebih tanggung jawab / disiplin lagi dalam melakukan tugas
24. Sebaiknya pelayanan lebih didisiplinkan
25. Tambah lagi pegawainya
26. Ada foto kopi dekat kantor ini
27. Jalan di pintu gerbang banjir di waku hujan, tolong diperbaiki sanitasinya
28. Selalu diperbaiki lagi
29. Tingkatkan kualitas pelayanan agar tercipta pelayanan yang bermutu dan disenangi masyarakat
30. Pelayanan lebih dipermudah dan cepat
31. Tutupnya sesuai jadwal, terutama di kelurahan petugas pulang duluan sebelum jadwal ketentuan.
32. Di Kecamatan tidak ada pungutan biaya
33. Pelayanan dibuat simpel, yang sekarang terlalu ribet menyita banyak waktu, harus ke desa, Kecamatan. Saran dipermudah dan proses bisa lebih cepat
34. Masih ada beberapa pegawai yang malah ngobrol padahal ada masyarakat yang antri minta dilayani, mohon diperhatikan
35. Seharusnya pelayanan tepat waktu sesuai jadwal
36. Perlu ada petugas yang mengarahkan prosedur pelayanan seperti di bank yaitu semacam security
37. Ditingkatkan pelayanannya yang sudah bagus ini
38. Pelayanannya sudah bagus
39. Ruangan diberi AC biar nyaman
40. Ditingkatkan dan dipertahankan
41. Kurang nyaman, ruangan panas tidak ada AC. Sip, KTP dan KK gratis
42. Pelayanan memuaskan lebih ditingkatkan

43. Untuk lebih adilnya mestinya ada nomor antri supaya yang datang duluan juga dilayani duluan
44. Meningkatkan kualitas, kuantitas pelayanan yang lebih baik, supaya masyarakat merasa nyaman percaya dengan kantor ini.
45. Tingkatkan lagi dan pertahankan sisi positifnya
46. Perlu minum air mineral & AC
47. Pertahankan kualitas pelayanan
48. Agar diadakan nomer antrian agar saat mengantri tidak ricuh
49. Sudah baik, terus ditingkatkan
50. Ada kantin lebih baik
51. Mohon ditambahkan personalia / pengawas untuk tamu yang baru datang
52. Mohon disediakan buku bacaan di ruang tunggu

7. Kecamatan Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,047
2.	Persyaratan Pelayanan	3,000
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,007
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,973
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,033
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,980
7.	Kecepatan Pelayanan	2,727
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,960
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,107
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,947
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,067
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,073
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,973
14.	Keamanan pelayanan	3,047

Capaian kinerja pelayanan pada Kecamatan Wates adalah 74,44 dan termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,727 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

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

1. Mohon tempat parkir bagi karyawan Kecamatan disediakan tempat tersendiri. Untuk tempat parkir pemohon dibuatkan canopy atau sejenisnya dibuatkan tempat agar lebih rapi dan tertata.
2. Agar dipermudah pelayanan, tepat waktu kinerjanya
3. Rapiakan ruang antri, sediakan TV untuk menunggu, sediakan AC
4. Dipertahankan agar selalu disiplin
5. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
6. Tingkatkan terus SDM agar pelayanan bisa lebih baik lagi
7. Tambah fasilitas TV diruang tunggu agar tidak jenuh
8. Tempat parkir kurang memadai
9. Pertahankan apa yang telah dicapai selama ini semoga selalu sukses
10. Perlu peningkatan sesuai kebutuhan dan banyaknya publik
11. Jika masih jam dinas untuk setiap anggota jangan meninggalkan ruangan (kantor) tepati jam kerja dan jam istirahat
12. Pegawai bagian pelayanan mohon ditambah jangan hanya menugaskan anak kecil saja (PKL)
13. Pertahankan lebih maju
14. Mohon dipercepat dan saat pemanggilan dijelaskan tempat pemanggilan. Agar tidak bingung
15. Prioritaskan antrian bukan kenalan
16. Usahakan selalu ada petugas standby di post E-KTP sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.
17. Pelayanan sudah baik saran saya lebih ditingkatkan keadilan dengan tidak mendahulukan pelayanan kepada saudara/rekan petugas yang memberikan pelayanan
18. Pelayanan yang efektif, efisien yg tidak rumit. Birokrasi tidak mempersulit klien serta sesaran yang sesuai.
19. Ruang tunggu panas. Mohon ada aqua yang disediakan
20. Mohon disediakan koran / bacaan.
21. Pelayanan ditingkatkan meskipun sudah baik.
22. Gunakan SDM dan alat kerja yang tepat guna.
23. Dikasih tv atau radio
24. Belum tersedianya tempat parkir khusus.
25. Tempat menunggu diberi aqua galon untuk minum.
26. Loker ditambah
27. Semakin ditingkatkan akan lebih baik.
28. Pegawai harus disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

29. Kurangnya tempat duduk
30. Pelayanan perlu ditingkatkan sesuai prosedur yang ada.
31. Lebih ditingkatkan lagi
32. Penertiban antrian untuk pelayanan untuk warga yang datang lebih dahulu di dahulukan.
33. Ditambah sarana di ruang tunggu agar selama menunggu tidak terlalu bosan. Penertiban antrian dengan menggunakan nomor antrian sesuai kedatangan.
34. Semoga tambah maju
35. Dimudahkan dipercepat kalau bisa via web.
36. Lebih percepat pelayanannya
37. Meningkatkan disiplin waktu. Buka tepat waktu dan tutup pada jam tepat waktu.
38. Dipertahankan pelayanan
39. Bekerja dari hati dan harus disiplin
40. Jika ada anak PKL mohon diberi imbalan yang sesuai, karena mereka juga telah berpartisipasi dalam pelayanan
41. Saran saya pembersihan fasilitas.
42. Bekerja lebih baik lagi untuk melayani masyarakat
43. Dipertahankan dan ditingkatkan kebaikannya

8. Kecamatan Kokap

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,987
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,067
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,073
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,127
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,160
7.	Kecepatan Pelayanan	2,867
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,167
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,060
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,093
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,000
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,047
14.	Keamanan pelayanan	3,080

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Kokap adalah 76,06 masuk dalam kategori "**Baik**", tetapi masih terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur kecepatan pelayananyang mendapat nilai 2,867.Karena kedua unsur tersebut mendapat nilai terendah di banding 13 unsur lainnya.

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

1. Selalu ditingkatkan dalam pelayanan ini
2. Agar dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin maju
3. Tingkatkan pelayanan
4. Diperluas lagi untuk pelayanannya agar teratur
5. Mohon tempat parkir diberi atap
6. Usahakan ada nomor antrian
7. Sebaiknya petugas dalam memberikan pelayanan cepat jadi tidak terlalu lama untuk menunggu
8. Tingkatkan pelayanan pada masyarakat
9. Pertahankan /tingkatkan kinerja anda agar masyarakat semakin mudah
10. Perluas ruang tunggu agar lebih nyaman
11. Pelayanan sudah baik, dan selalu dijaga pelayanannya
12. Mohon petugas tepat waktu
13. Adanya penjelasan bagian-bagian tempat pelayanan
14. Adanya penjelasan lebih detail bagi pemula
15. Semoga lebih bagus pelayanannya, lebih transparan mengenai mengenai biaya
16. Tempat tunggu dipernyaman lagi
17. Tempat tunggu dibuat lebih nyaman
18. Sudah baik dan nyaman dalam pelayanan
19. Peningkatan efisiensi waktu
20. Selalu usahakan untuk bersikap ramah kepada setiap orang yang hendak minta pelayanan
21. Selalu tingkatkan kinerja demi masyarakat khususnya kokap
22. Agar dilengkapki fasilitas fotokopi supaya pelayanan publik lebih cepat, bayar tidak apa2. Fasilitas fotocopi sangat penting
23. Untuk meningkatkan pelayanan
24. Tempat parkir yang luas dan nyaman
25. Tempat parkir kurang aman dan panas

26. Tempat tunggu diberi kipas angin
27. Lahan parkir diperluas
28. Jaringan internet kurang cepat, tempat parkir kurang luas.
29. Lingkungan bersih, nyaman, petugas ramah
30. Agar pelayanan lebih cepat
31. Mohon dipertahankan
32. Kami mengharap perluasan tempat pelayanan
33. Tetap lakukan yang terbaik, sukses selalu
34. Sebaiknya mempertahankan pelayanan secara baik dan berusaha meningkatkannya
35. Pertahankan kualitas pelayanan, tingkatkan menjadi lebih baik lagi
36. Kedisiplinan ditingkatkan
37. Memperbaiki tempat tunggu, hotspot area
38. Dipertahankan sesuatu yang dianggap baik dan ditingkatkan untuk lebih baik
39. Pelayanan sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi
40. Mohon cepat pelayanannya, jangan terlalu lama antri
41. Mohon ditambah karyawan pembuatan KK

9. Kecamatan Temon

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,120
2.	Persyaratan Pelayanan	3,000
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,120
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,033
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,073
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,120
7.	Kecepatan Pelayanan	3,033
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,113
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,160
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,040
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,253
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,200
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,120
14.	Keamanan pelayanan	3,080

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pelayanan pada Kecamatan Temon adalah 77,15 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan

kepada masyarakat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah Persyaratan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,760.

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

1. Diharapkan petugas datang tepat waktu
2. Menurut saya pelayanan agar diperbaiki (dalam antrian menggunakan kupon antrian jadi dalam mengantri lebih efektif)
3. Pelayanan menurut kami sudah bagus dan untuk kelanjutan kedepan bisa dipertahankan terus pelayanan sebaik ini. Terima kasih.
4. Petunjuk dalam mengetahui ruangan-ruangan kurang jelas
5. Tolong untuk selalu memberikan penjelasan secara detail ke masyarakat yang kurang paham
6. Sarana dan prasarana mohon lebih dibenahi
7. Sudah baik, mungkin kalau dikasih sedikit musik agar warga yang datang lebih nyaman lebih betah akan jadi nilai plus lagi
8. Tempat tunggu dikasih pewangi atau biar tidak bau apek/pengap
9. Ruangan kurang dingin
10. Saran dari saya perlu ditingkatkan aja kalau saya mungkin sudah sempurna
11. Tempat duduk untuk menunggu kurang memadai
12. Bagus, aman, dan teliti
13. Jaga keramahan dalam melayani masyarakat
14. Depan dan belakang kantor harus ditanami tumbuhan biar tidak terasa panas
15. Pelayanan ditempat ini sudah baik, alangkah baiknya bila semua pelayanan lebih ditingkatkan kualitasnya
16. Pelayanan sudah baik/memuaskan perlu dipertahankan dan ditingkatkan
17. Kurang tepat jam pelayanannya
18. Dikasih tempat yang teduh buat parkir
19. Semoga pelayanan lebih baik lagi
20. Fasilitas dan ruangan diperbaiki agar masyarakat nyaman
21. Untuk parkir kendaraan harap diperhatikan (kendaraan masyarakat yang datang ke kantor kec.masih kurang nyaman)
22. Untuk lebih meningkatkan kinerja supaya menjadi lebih baik
23. Kursi tunggu diperbanyak

24. Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, untuk kenyamanan bersama mohon dipertahankan keramahannya.
25. Tempat tunggu kurang, perlu tempat yang lebih nyaman
26. Pelayanan kurang disiplin
27. Mohon tambah ruangan/fasilitas ruang tunggu dan ada nomor antrian
28. Kalau ada yang baru atau sekiranya pertama kali membuat KTP mohon dibimbing dan diberi layanan yang baik agar tidak bingung
29. Pelayanan sangat baik dan tidak mengecewakan
30. Ruang tunggu tidak nyaman. Bangunan dalam perbaikan sehingga bau cat membuat tidak nyaman
31. Pelayanan sangat bagus dan memuaskan
32. Pertahankan segala sesuatu yang telah berjalan baik
33. Beri kemudahan lagi
34. Pertahankan pelayanan yang baik dan nyaman
35. Pelayanan mudah dan petugasnya ramah
36. Pelayanan sudah baik, petugas ramah. Lebih tingkatkan pelayanan agar tepat waktu dan cepat
37. Tingkatkan terus demi kemajuan bangsa dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya
38. Taati peraturan yang ada
39. Petugas bertanggung jawab agar masyarakat merasa nyaman
40. Mohon ditingkatkan/pertahankan
41. Tingkatkan keamanan dan kenyamanan
42. Tempat pelayanan masih kurang luas
43. Pelayanan pembuatan KTP dan E-KTP dijadikan satu ruang supaya pemohon tidak bolak balik dan lebih kondusif
44. Tingkatkan fasilitas tempat parkir
45. Petugas memberikan penjelasan secara jelas mengenai syarat yang diperlukan jika perlu ada papan yang digunakan untuk syarat-syarat agar masyarakat tidak bolak-balik karena syarat kurang.
46. Perbanyak pohon agar tidak panas
47. Tetap semangat dalam bekerja
48. Lebih sabar lagi bila ada orang yang belum jelas untuk mencari surat-surat (bila antrian banyak)
49. Tambah petugas untuk mempercepat proses pelayanan
50. Sebaiknya yang datang lebih awal didahulukan
51. Tingkatkan pelayanan, keamanan dan tanggungjawab untuk masyarakat

52. Harap memberi petunjuk yang mudah dibaca
53. Harap setiap ruangan diberi tulisan agar mudah pelayanannya
54. Tingkatkan kedisiplinan dan kalau bisa gratis dalam urusan kependudukan
55. Gratis dalam urusan kependudukan
56. Sudah mulai baik, pelayanan masih perlu ditingkatkan
57. Untuk parkir kendaraan harap diperhatikan (kendaraan masyarakat yang datang ke kantor kec.masih kurang nyaman)

10. Kecamatan Panjatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,100
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,067
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,053
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,113
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,073
7.	Kecepatan Pelayanan	2,973
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,093
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,013
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,120
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,127
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,093
14.	Keamanan pelayanan	3,080

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Panjatan adalah 76,38 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian unsur kecepatan 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 2,973.

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

1. Pengambilan E-KTP memakan waktu lama, tetapi bisa dimaklumi karena peralatan yang belum tersedia, bukan dari segi SDM. Semoga pengadaan alat cetak E-KTP bisa cepat. SDMnya sudah sangat memuaskan.

2. Pengadaan alat E-KTP harus segera diupayakan agar pelayanan tidak lambat.
3. Pelayanan prima harus selalu di jaga dan ditingkatkan
4. Sudah bagus mohon dipertahankan
5. Lanjutkan dan tingkatkan
6. Perlu ditingkatkan lagi
7. Menurut pendapat saya perlu ditingkatkan kedisiplinan dalam bekerja
8. Kami atas nama warga masyarakat mengucapkan terimakasih atas kemudahan dalam pelayanan dan harus ditingkatkan.
9. Saya sangat puas dengan pelayanan ini
10. Selalu mendapatkan pelayanan yang baik, tanggung jawab, adil
11. Pelayanan sudah baik mohon untuk ditingkatkan.
12. Pertahankan sudah baik
13. Mohon petugas di tambah
14. Pelayanan petugas sudah baik, perlu ditinjau kembali untuk keamanan mungkin tempat antrian perlu diperbaiki
15. Pelayanan sudah baik, mungkin perlu ditambahi personel operator
16. Pelayanan sudah baik, tambah personel agar lebih cepat
17. Tambahkan pegawai untuk operator KK dan KTP
18. Tingkatkan terus pelayanan
19. Lebih tepat waktu dan lebih baik dalam melayani
20. Pertahankan kinerja dengan sebaiknya
21. Semoga yang mau membuat KTP selalu mendapatkan keramahan dan kebaikan dari petugas
22. Petugas harus ramah, sennyumlah untuk kenyamanan tamu, jangan kaku
23. Pelayanan sudah cukup baik, pertahankan atau tingkatkan
24. Pelayanan sudah baik, semoga lebih dapat ditingkatkan
25. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
26. Lebih komunikatif agar dapat meningkatkan pelayanan
27. Alat-alat yang digunakan harus sesuai dengan yang mau membuat
28. Semakin ditingkatkan pelayanannya
29. Pelayanan sudah bagus
30. Sudah baik, akan lebih prima perlu penambahan petugas
31. Pelayanan pembuatan KTP dipercepat
32. Lebih di tingkatkan
33. Akan lebih baik jika ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan, supaya lebih nyaman bila harus mengantri
34. Pelayanan sudah cukup baik
35. Minta pada Pemda setempat infrastruktur yang lebih memadai sehingga

- kenyamanan dan pelayanan publik bisa lebih ditingkatkan
36. Tetap dipertahankan kedisiplinan dan kerjasama yang baik dan yang terpenting diatas itu semua adalah Takut akan Allah
 37. Selalu diperbaiki
 38. Semua sudah baik, ditingkatkan saja
 39. Ruang tunggu yang lebih tertata, dilengkapi pengeras suara
 40. Jaga selalu kebersihan lantai, tingkatkan kedisiplinan
 41. Agar ruangan diperdingin
 42. Syarat-syarat keperluan disosialisasikan atau di informasikan ke desa atau Kecamatan
 43. Pengambilan E-KTP yang memakan waktu lama, tetapi sangat bisa dimaklumi karena peralatan yang belum tersedia, bukan dari segi SDM. Semoga pengadaan alat cetak E-KTP bisa cepat. SDMnya sudah sangat memuaskan.
 44. Pengadaan alat E-KTP harus segera diupayakan agar pelayanan tidak lambat.
 45. Pelayanan prima harus selalu di jaga dan ditingkatkan
 46. Sudah bagus mohon dipertahankan

11. Kecamatan Lendah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,160
2.	Persyaratan Pelayanan	3,093
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,127
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,060
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,220
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,200
7.	Kecepatan Pelayanan	3,127
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,133
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,300
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,200
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,267
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,080
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,967
14.	Keamanan pelayanan	3,167

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pada Kecamatan Lendah adalah 78,28 masuk dalam kategori "**Baik**", namun

demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan unsuryang perlu mendapatkan perhatian adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 3,060.

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

1. Tingkatkan terus pelayanan yang baik dengan masyarakat
2. Penyediaan ruang pelayanan yang kurang luas, mengganggu kenyamanan. Sebaiknya diperluas dan penataan yang lebih tepat
3. Sudah cukup baik pelayanannya
4. Dengan hormat tolong agar bapak/ibu petugas lebih ditingkatkan lagi dalam melayani masyarakat agar lebih bagus
5. Cukup baik, pertahankan dan tingkatkan yang lebih baik
6. Kecamatan sama kelurahan jadi satu dong
7. Ruangan kurang
8. Kipas angin ditambah + pengharum ruangan
9. Tingkatkan disiplin dan ramah agar masyarakat puas dengan pelayanan
10. Supaya dilestarikan dan ditingkatkan
11. Sudah cukup baik
12. Makin ditingkatkan
13. Mohon untuk pelayanan untuk kecekatannya ditingkatkan
14. Ada tempat parkir khusus tamu, jadi ada perbedaan antara parkir pegawai Kecamatan dengan tamu umum
15. Dipertahankan
16. Yang penting masyarakat bisa puas pelayanannya
17. Lebih baik lagi
18. Semoga lebih disiplin, lebih bagus dalam pelayanan, dan mempertahankan sistem yang sekarang
19. Semoga lebih baik, lebih disiplin, tingkatkan kedisiplinan
20. Pelayanan yang baik perlu dipertahankan ke depan
21. Perluasan tempat parkir kendaraan yang nyaman
22. Petugasnya kurang banyak

12. Kecamatan Galur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,200
2.	Persyaratan Pelayanan	3,153
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,147
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,087
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,100
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,107
7.	Kecepatan Pelayanan	3,167
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,060
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,067
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,793
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,727
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,053
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,933
14.	Keamanan pelayanan	2,940

Secara umum capaian kinerja pada Kecamatan Galur adalah 75,50 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 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,727 sehingga perlu mendapat perhatian.

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

1. Tempat parkir diadakan
2. Mohon diberi tempat parkir motor
3. Sebaiknya ada permen dan air mineral
4. Jangan disekat ruang pelayanan, karena suara petugas tidak terdengar saat memanggil
5. Tidak ada parkir an
6. Bagus semuanya gratis

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 12 unit Kecamatan yang disurvei semua berpredikat baik dengan rentang nilai terendah adalah 74,21 – 78,94.

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	Kecamatan Pengasih	78,94	B	Baik
2	Kecamatan Lendah	78,28	B	Baik
3	Kecamatan Temon	77,15	B	Baik
4	Kecamatan Kalibawang	76,70	B	Baik
5	Kecamatan Panjatan	76,38	B	Baik
6	Kecamatan Sentolo	76,35	B	Baik
7	Kecamatan Kokap	76,06	B	Baik
8	Kecamatan Girimulyo	75,59	B	Baik
9	Kecamatan Galur	75,50	B	Baik
10	Kecamatan Samigaluh	75,46	B	Baik
11	Kecamatan Wates	74,44	B	Baik
12	Kecamatan Nanggulan	74,21	B	Baik

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

- a. Kecepatan pelayanan,
- b. Kepastian jadwal pelayanan, dan
- c. Persyaratan 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, September 2014
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO

Ttd

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