

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG



SKM

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN RANUYOSO**

Jl. Raya Ranuyoso No. 80 Telp. (0334) 441306
email : kec_ranuyoso@lumajangkab.go.id
RANUYOSO - 67357

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat seperti yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal ini Pemerintah Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan SKM

- a. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- d. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik.

C. Metode

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert.

a. Karakteristik populasi

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Kepadatan populasi
- Penyebaran populasi
- Distribusi umur

b. Jumlah responden / keterwakilan sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel *Morgan and Krejcie* sehingga sampel yang digunakan sejumlah 217

c. Kuisioner yang berhasil dikumpulkan

Dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 217

D. Tim SKM

Penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh Tim yang terdiri dari:

- 1) Penanggungjawab
IKO SAWARISDIYANTO, S.Sos, MM - Jabatan Camat Ranuyoso
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua
HENDRIK KUNTADI, SE – Jabatan Sekcam Ranuyoso
 - b) Sekretaris
SRI WULANJANI, S.Sos - Jabatan Kasi Pelayanan Umum
 - c) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya orang
 1. SLAMET NUGROHO, SE - Jabatan Staf
 2. AGUS SUBIANTORO - Jabatan Staf
 3. DENI DAVID BACTIAR - Jabatan Staf
 4. ANNISA FEBRI DAYANA - Jabatan Staf
 5. ELLA AULIA SYAHDA - Jabatan Staf
 6. FRANKY JUNIARTHA – Jabatan Staf

E. Jadwal SKM

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2019. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Bulan Januari - Desember 2019							
No.	Kegiatan	Minggu					
		I	II	III	IV		
1	Persiapan						
2	Merumuskan kuesioner						
3	Input data						
4	Mengolah data						
5	Menganalisa data						
6	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut						
7	Pelaporan						

BAB II ANALISIS DATA

A. Data Kuesioner

Data/Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN RANUYOSO KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ Lainnya

 (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP, akta, kk, dll) :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.	P*)	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	P*)

	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P*)
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	P*)
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P*)
	a. tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	P*)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	P*)
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

No. Responden

.....

Kritik/Saran/Masukan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B. Perhitungan

Data kuisisioner yang diperoleh kemudian diolah (dihitung) dengan metode kualitatif yang menggunakan metode *Skala Likert*.

a. Input Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

NOMOR KUISISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	4	4	3	4	3
11	3	4	4	4	3	3	3	4	4
12	3	3	4	4	4	4	3	4	4
13	4	3	4	4	3	4	3	3	4
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	2	4	3	3	3	3	4
22	4	3	3	4	4	4	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	3	3	3	4	3	3	3	2	2
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	4	4

27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	4	3	4
29	3	3	2	3	3	2	3	1	2
30	3	4	2	4	3	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	3	4	3	4
32	3	3	2	4	3	3	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	4	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	2	4	3	3	3	2	3
37	3	3	2	4	2	3	3	2	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	2	2
40	3	3	3	4	3	3	3	2	2
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	2	4	3	3	2	4	4
45	3	4	3	4	3	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3
49	3	3	3	4	3	3	2	2	3
50	3	3	3	4	3	2	4	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	4	4	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	2
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	3	4	3	4
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	2	2	4	3	3	3	2	3

66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	3	4
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	2	1
74	3	3	3	4	3	3	3	2	3
75	4	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	2	2	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	4	3	3	4	3	3	3	2	4
84	4	4	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	3	3	4	3	4	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	2	3
92	3	3	3	4	3	2	3	2	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3
96	3	3	4	4	3	3	3	3	4
97	3	4	2	4	3	3	3	2	3
98	2	3	4	4	3	4	3	3	4
99	3	3	3	4	4	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	2
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	4	4	4	3	3	4	4	4

105	4	4	4	4	4	4	4	4	2
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	4	4	3	3	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	1
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	2	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	3	3	4	3	4
114	3	1	2	4	3	3	3	3	2
115	4	3	4	4	4	4	4	3	4
116	2	4	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	2	4	3	3	4	4	4
118	3	4	4	4	3	4	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	2	4	3	2	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	3	2	4	4	3	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	3	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	1
129	4	3	3	4	4	3	3	3	4
130	3	3	2	4	2	2	3	3	2
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	2	3	4	3	3	2	2	2
133	3	3	3	4	1	2	3	2	2
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	4	3	3	4
136	3	3	3	4	2	3	4	4	4
137	3	3	2	4	3	3	3	3	4
138	3	3	2	4	3	3	3	2	3
139	3	3	2	4	3	3	4	3	4
140	3	3	3	4	3	4	4	4	4
141	3	3	4	4	3	4	3	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	2
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4

144	4	3	3	4	3	3	4	4	4
145	3	3	4	4	4	3	3	3	4
146	4	3	3	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	4	4	4	4	4
148	3	3	2	4	4	4	4	4	4
149	3	3	4	4	3	3	2	3	3
150	3	3	2	4	3	3	3	3	2
151	3	3	4	4	4	4	4	4	2
152	3	3	2	4	4	4	4	4	2
153	3	3	3	4	3	3	2	2	3
154	3	3	2	4	3	3	3	2	3
155	3	3	2	4	4	2	3	3	2
156	3	3	3	4	2	3	2	3	3
157	3	3	3	4	3	2	2	2	3
158	3	3	3	4	2	2	2	2	2
159	3	3	2	4	2	3	2	2	2
160	3	3	2	4	2	3	3	3	2
161	3	2	3	4	2	3	3	2	2
162	3	4	3	4	3	3	4	3	3
163	3	3	2	4	3	2	3	3	3
164	2	3	3	4	3	3	3	2	2
165	3	3	2	4	2	3	3	3	3
166	3	3	3	4	3	3	2	3	3
167	3	3	2	4	2	3	3	3	3
168	3	3	2	4	2	3	3	2	2
169	3	3	3	4	2	2	3	3	2
170	3	3	2	4	2	3	3	3	3
171	3	3	3	4	2	2	3	3	2
172	2	3	2	4	3	3	3	3	2
173	3	3	3	4	3	2	2	3	2
174	2	3	3	4	3	2	3	2	3
175	2	3	3	4	3	3	4	4	1
176	3	3	3	4	3	3	3	3	2
177	3	2	3	4	3	3	3	3	2
178	3	3	2	4	3	3	3	3	3
179	2	3	3	4	3	3	3	3	3
180	2	3	2	4	3	3	3	3	3
181	3	3	3	4	3	2	3	3	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	3	2	3	4	3	3	3	3	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	4	3	4	3	4	3	3	3
186	3	3	3	4	3	4	4	3	3
187	3	2	3	4	2	4	4	3	2
188	3	3	3	4	2	4	4	4	4

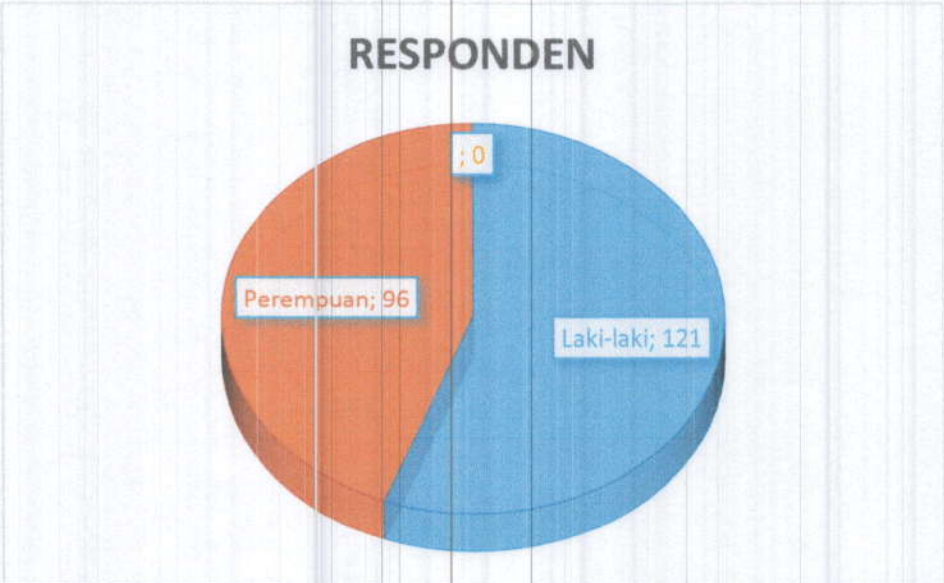
189	3	3	3	4	3	4	3	2	2
190	3	3	3	4	3	4	3	2	1
191	3	3	3	4	3	4	4	4	2
192	3	3	3	4	3	2	3	3	3
193	3	2	3	4	3	3	3	3	3
194	3	3	2	4	3	3	2	3	3
195	4	2	3	4	4	3	4	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	2
197	3	3	3	4	3	3	3	3	2
198	3	3	3	4	4	4	4	4	2
199	3	3	3	4	4	3	4	3	2
200	3	4	3	4	3	3	2	3	3
201	4	3	3	4	3	3	4	3	3
202	4	4	3	4	3	3	4	3	3
203	4	4	3	4	3	2	4	3	2
204	4	3	3	4	3	3	4	3	3
205	4	3	3	4	3	4	4	3	4
206	4	4	3	4	3	3	4	3	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	3	3	4	3	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	3	3	4	3	3	4	3	4
211	4	3	3	4	2	4	4	4	4
212	4	4	3	4	3	3	4	3	3
213	4	3	3	4	3	3	4	3	4
214	4	3	3	4	3	3	4	3	4
215	4	3	3	4	3	3	4	3	4
216	4	4	3	4	3	2	4	2	3
217	4	4	3	4	3	3	4	3	3
Enilai/unsur	689	683	646	867	671	684	705	660	704
Jumlah Kuisisioner	217	217	217	217	217	217	217	217	217
NRR/unsur	3.18	3.15	2.98	4.00	3.09	3.15	3.25	3.04	3.24
NRR tertimbang/unsur	0.35	0.35	0.33	0.44	0.34	0.35	0.36	0.33	0.36
	3.20								
IKM	79.95								

Kesimpulan :
Nilai IKM setelah dikonversi
Mutu pelayanan
Kinerja Unit Pelayanan

=
=
=

79.95
B
Baik

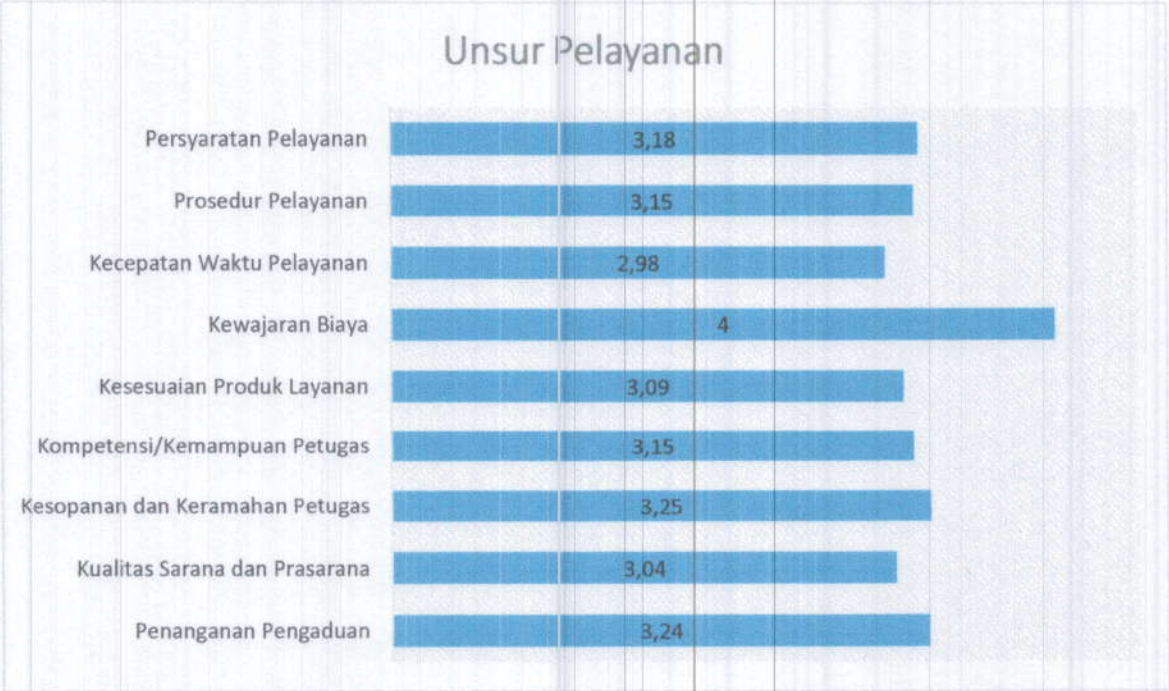
b. Hasil Pengolahan Data IKM dalam bentuk Grafik



Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,18
2	Prosedur Pelayanan	3,15
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,98
4	Kewajaran Biaya	4,00
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,09
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,15
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,25
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04
9	Penanganan Pengaduan	3,24
	Rata-rata Tertimbang	3,20

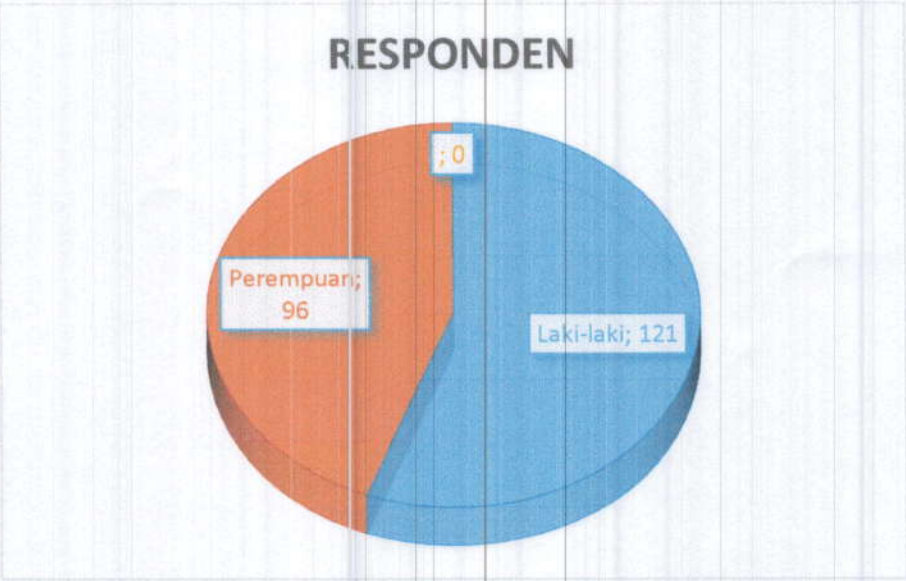
Grafik Hasil Pengolah data Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



C. Deskripsi hasil analisis

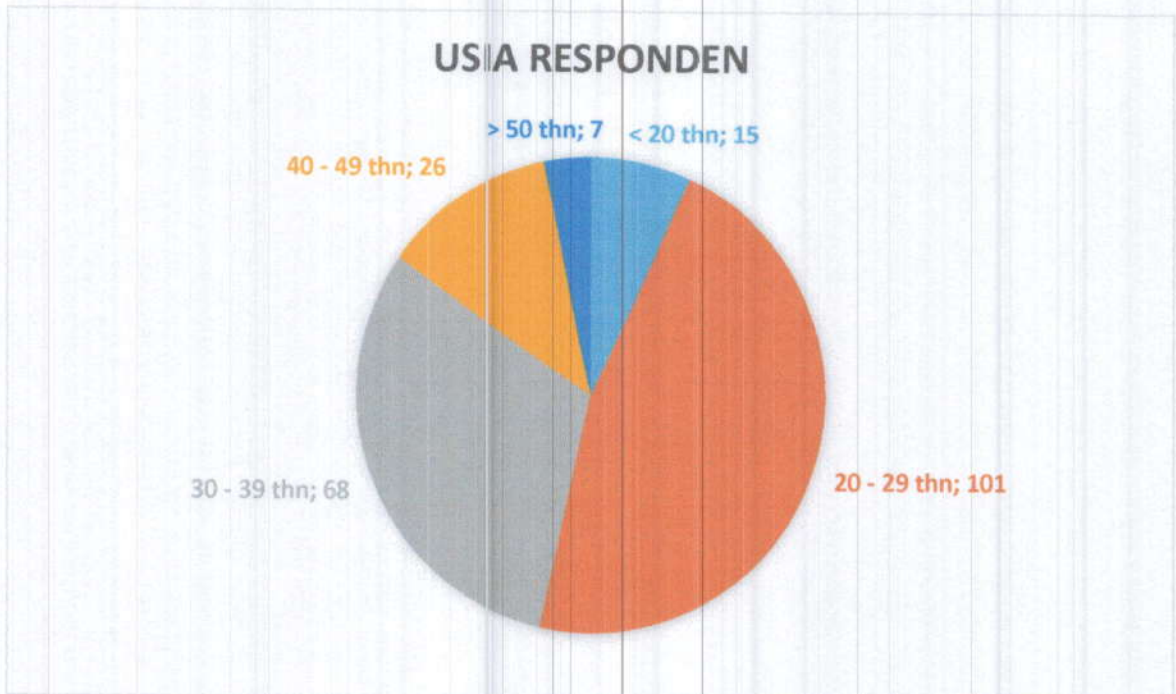
1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



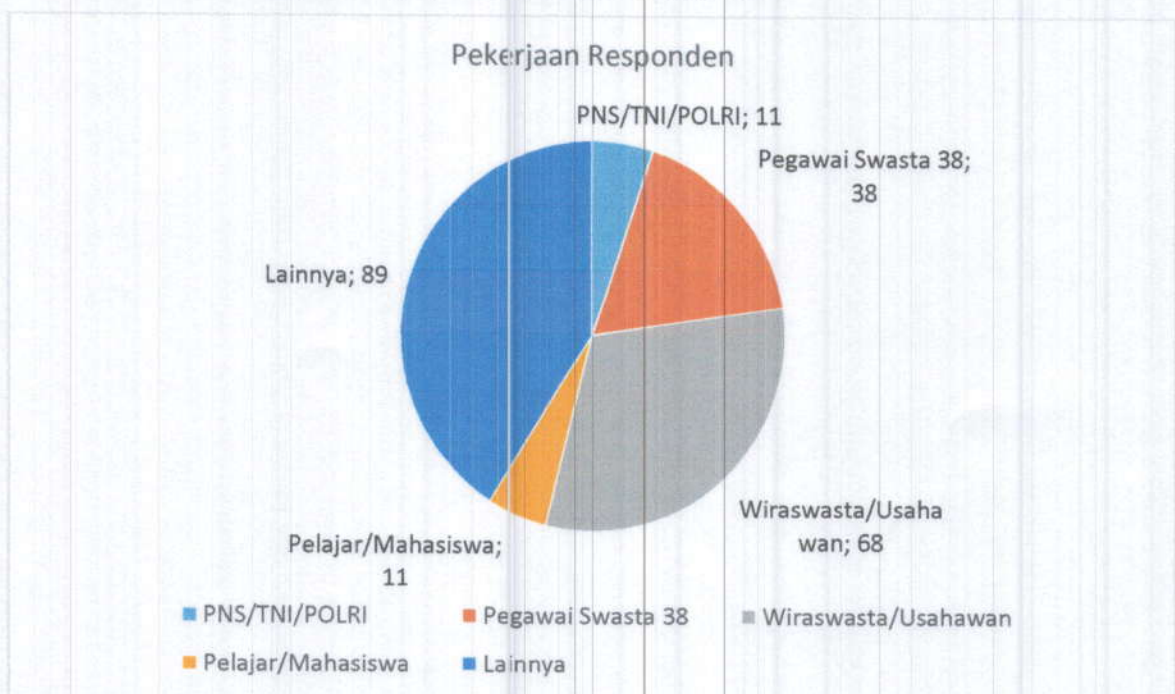
2. Data responden berdasarkan usia (orang)

Data responden berdasarkan usia yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



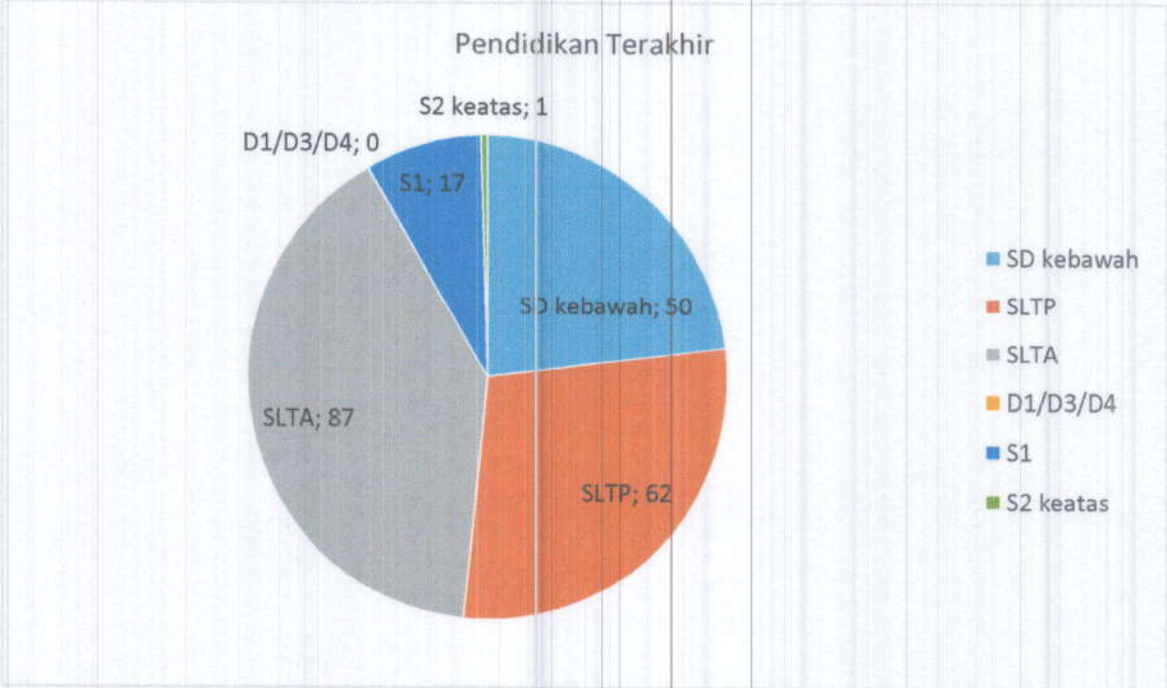
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

Data responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

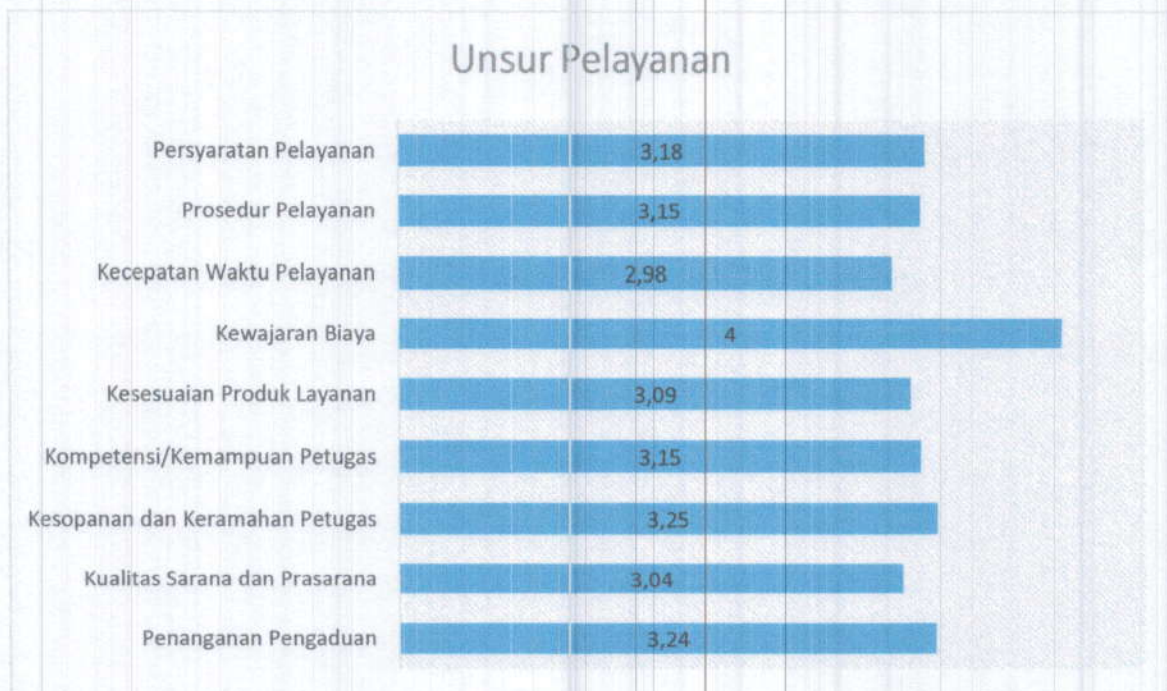
Data responden berdasarkan Pendidikan yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan pada Kecamatan Ranuyoso

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,18
2	Prosedur Pelayanan	3,15
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,98
4	Kewajaran Biaya	4,00
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,09
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,15
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,25
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04
9	Penanganan Pengaduan	3,24
	Rata-rata Tertimbang	3,20

Nilai unsur pelayanan disajikan dalam bentuk grafik selama 2 bulan terakhir sebagai berikut :



Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari data diatas maka dapat dideskripsikan khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan diperlukan sebuah perbaikan antara lain :

1. Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Kecamatan Ranuyoso memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat masyarakat pengguna layanan belum dapat / belum paham tentang persyaratan yang di butuhkan dalam mendapatkan layanan sehingga proses pembuatan layanan bisa memakan waktu sehari-hari / berbulan-bulan. Akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan memberikan pemahaman maupun sosialisasi untuk mengatasi hal tersebut.

2. Kesesuaian Produk Layanan

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kesesuaian Produk Layanan Kecamatan Ranuyoso memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau adanya gangguan server. Akan tetapi hal ini sudah diatasi

dengan membuat laporan baik secara lisan maupun tertulis kepada Instansi terkait untuk mengatasi hal tersebut.

3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Kecamatan Ranuyoso memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat masih adanya kekurangan kualitas sarana dan prasarana bagi masyarakat pengguna layanan. Akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan penambahan sarana prasarana untuk mengatasi hal tersebut.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			Bulan I			Bulan II	Dst.	
			Minggu					
			I	I	II	I		
				I	I	V		
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Memberikan pemahaman, sosialisasi						
2	Kesesuaian Produk Layanan	Membuat laporan ke instansi terkait						
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan sarana dan prasarana						

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan/intisari

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Ranuyoso dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 646 - 867. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 79,95;
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kewajaran Biaya.
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Kecepatan Waktu Pelayanan (2,98)
 - b. Kualitas Sarana dan Prasarana (3,04)
 - c. Kesesuaian Produk Layanan (3,09)
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
 - b. Kondisi nasional ketersediaan blangko KTP-el yang belum bisa memenuhi seluruh permohonan masyarakat;
 - c. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

B. Saran/rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.
3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Kecamatan Ranuyoso lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan yang di butuhkan.

4. Agar unit pelayanan pada Kecamatan Ranuyoso dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna layanan.

CAMAT RANUYOSO



IKO SAWARISDIYANTO, S.Sos, MM

NIP. 19640705 198603 1 027