

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PRAYA**

TAHUN 2023



**PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
KECAMATAN PRAYA**

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Penyusun dapat menyelesaikan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada seluruh Kasi, Kasubag berserta staf, masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Praya dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan di Kecamatan Praya pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah pada umumnya.

Praya, Januari 2024

CAMAT PRAYA

BAIO MURNIATI, S.Sos.

NIP. 19740508 199311 2 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud Dan Tujuan	4
1.4 Ruang Lingkup	4
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN	6
2.1 Pembentukan Tim Penyusunan IKM	6
2.2 Penyiapan Bahan Survei	6
2.2.1 Penyiapan Instrumen Survei	6
2.2.2 Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	8
2.2.3 Penentuan Responden	9
2.3 Pelaksanaan Survei	10
2.4 Pengolahan Data	10
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Karakteristik Responden	12
3.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	12
3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	13
3.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	13
3.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Utama	14
3.1.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Layanan	15
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	15
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	16
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	17
4.1 Analisa Masalah	17
4.2 Pemecahan Masalah	17
BAB IV. PENUTUP	19
5.1 Simpulan	19
5.2 Rekomendasi	19
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Susunan Tim Penyusunan IKM	5
Tabel 2.2	Sampel Morgan dan Krejcie	7
Tabel 2.3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	12
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	14
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Jenis Layanan	15
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari keluhan/ ketidakpuasan masyarakat melalui media massa maupun media sosial. Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani secara serius akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Ombudsman RI telah mengumumkan ke publik tanggal 27 November 2019 penilaian atau survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penilaian terhadap pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah, predikat kepatuhan rendah. 40,47% masuk dalam zona kuning dan 33,02% masuk dalam zona hijau dengan 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Menurut catatan Ombudsman RI Pengaduan masyarakat Nusa Tenggara Barat tentang pelayanan publik ke Ombudsman pada tahun 2022 masih tinggi, yaitu 263 pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut yang dapat dilanjutkan oleh Ombudsman NTB sebanyak 247 pengaduan ke proses pemeriksaan dan penyelesaian permasalahan. Mengenai substansi yang paling

banyak diadukan adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur layanan, adanya pungutan liar, petugas yang tidak berkompeten, tidak patut dan tidak memberikan pelayanan. Terkait 247 pengaduan, yang terselesaikan sebanyak 200 pengaduan dan 47 pengaduan masih dalam proses.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Sadu Wasistiono (2003) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Hal ini juga merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan “Daerah kabupaten/ kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”.

Visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Lombok Tengah adalah **“Terwujudnya Masyarakat Lombok Tengah Yang Beriman, Sejahtera, Bermutu, Maju dan Berbudaya (BERSATU JAYA)**. Terkait pelayanan publik, visi Kepala Daerah tersebut dijabarkan dalam misi ke-3 Pembangunan Daerah Kabupaten Lombok Tengah yaitu “Pelayanan Umum Pemerintah Yang Mudah, Cepat dan Bersih”. Misi ke-3 (tiga) tersebut mempunyai sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik. Dari sasaran tersebut tujuan yang ingin dicapai adalah mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang professional. Untuk menggambarkan hasil yang ingin dicapai oleh Kecamatan Praya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, diperlukan data dan informasi yang relevan dengan hasil yang ingin dicapai oleh Kecamatan Praya secara memadai, serta menetapkan target kinerja tujuan dan sasaran yang optimal dan terukur (kuantitatif maupun kualitatif) serta merencanakan tahapan pencapaian dalam kurun waktu 5 (lima) tahun sesuai dengan kemampuan.

Karena salah satu fungsi dalam hal pelayanan publik inilah kecamatan dituntut untuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi acuan pelaksanaan survei dalam penyusunan IKM adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 192 Tahun 2015;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Nomor 19 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan;

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah, sebanyak 153 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah kepada pelanggannya. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Pembentukan Tim Penyusunan IKM

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Januari 2023, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Camat Praya Nomor 3.a Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Praya Tahun 2023” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun IKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 2.1
Susunan Tim Penyusunan IKM

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Kedinasan
1.	Baiq Murniati, S.Sos	Pembina	Camat
2.	Hariatun, S.Sos	Ketua	Sekretaris Camat
3.	Lalu Romi Putra Tabrani S.Sos	Sekretaris	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
4.	Ida Arianti, SE	Anggota	Kasubbag. Perencanaan dan Keuangan
5.	Haryati, BA	Anggota	Kasi Pemerintahan
6.	Baiq Wirebanuwati, SH	Anggota	Kasi PMD
7.	Lalu Ardian Rahman, S.Sos	Anggota	Kasi Trantib
8.	Hj. Baiq Sri Astuti, S.Sos	Anggota	Kasi Kesra
9.	Baiq Budianti	Anggota	Pelaksana
10.	Jam'an Hadi	Anggota	Pelaksana
11.	Lalu Wirepangih, S.Ikom	Anggota	Pelaksana

2.2 Persiapan Bahan Survei

2.2.1 Penyiapan Instrumen Survei

Setelah tim kerja ditetapkan, mulai dipersiapkan bahan-bahan untuk melakukan survei. Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data

kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisisioner yang digunakan dalam survei di Kecamatan Praya mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan terkait pelayanan.

Bagian kuisisioner terdiri dari :

1). Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul dan instansi yang dilakukan survei.

2). Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas responden antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan, waktu, pekerjaan utama dan jenis layanan yang diterima. Identitas diperlukan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

3). Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan dengan pilihan jawaban berganda. Ada 9 pertanyaan terkait pelayanan yang diajukan yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/ tarif
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan prasarana

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat

baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.2.2 Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

Tabel 2.2
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351

Populasi (N)	Sampe l(n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populas i(N)	Sampel (n)
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Besaran sampel dan populasi dapat juga dihitung menggunakan rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk=1

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5d = 0,00

Sesuai dengan tabel di atas, dalam survei yang telah dilakukan populasi yang yang diperoleh ada 160 yang keseluruhan dijadikan sampel.

2.2.3 Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Selama satu tahun yang dibagi dalam 4 (empat) kali penyebaran kuisisioner setiap triwulannya, masyarakat sebagai responden yang datang mencari layanan di kantor Kecamatan Praya diberikan lembar kuisisioner dan scand barkot untuk diisi. Baik laki- laki, perempuan dengan latar belakang usia, pekerjaan dan pendidikan yang beragam.

2.3 Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan selama satu tahun pada tahun 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan instrument berupa kuisioner.

2.4 Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan menggunakan pengukuran Skala Likert dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \times$$

N= Bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka nilai rata-rata tertimbang nya :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.3

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurangbaik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Data hasil survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Praya berupa lembar kuisioner yang telah berisi jawaban responden kemudian dikumpulkan untuk diolah. Pengolahan data dilaksanakan pada minggu pertama bulan Januari 2024. Pengolahan dilakukan secara manual dengan menggunakan format excel dengan cara :

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

1). Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden yang mengisi yaitu sejumlah 153 responden.

2). Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3). Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.4 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Praya meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik berdasarkan umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 153 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah Responden	Persen
1. < 20 thn	62	40,52%
2. 20 - 29 thn	57	37,25%
3. 30 - 39 thn	23	15,03%
4. 40 - 49 thn	11	7,19%
5. > 50 thn	0	0%
TOTAL	153	100,00%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Kecamatan Praya paling dominan berada pada kelompok kurang dari 20 tahun (40,52%) disusul pada kategori umur 20-29 tahun (37,25%). Sedangkan kelompok umur diatas 50 tahun tidak ada yang menjadi pengguna layanan.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 153 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1. Laki laki	78	51 %
2. Perempuan	75	49 %
Total	153	100 %

Responden Laki-laki lebih dominan sebagai pengguna layanan di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2023 sebesar 51 % dibandingkan responden Perempuan yang hanya 49 %.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Kecamatan Praya. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3

Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	12	7,8%
2. SMP	10	6,5 %
3. SMA	72	47,05%
4. S1	58	37,9%
5. S2 keatas	1	0,6%
Total :	153	100 %

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA mendominasi (47,05%), diikuti dengan kelompok pendidikan S1(37,9%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan di Kecamatan Praya memiliki pendidikan SMA sebagai pengguna layanan paling banyak.

4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada di bawah ini.

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	3	1,9%
2. Pegawai Swasta	22	14,81%
3. Wiraswasta/Usahawan	40	26,63%
4. Pelajar/Mahasiswa	78	51,85%
5. Lainnya	7	4,81%
TOTAL	153	100,00%

Sebanyak 51,85% responden pengguna layanan adalah pelajar/ mahasiswa. Disusul wiraswasta sebanyak 26,63% dan sisanya pegawai swasta. Pekerjaan kategori lainnya ini sebagian besar meliputi petani dan pedagang.

5. Karakteristik Jenis Layanan

Tabel 3.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Pekerjaan	Jumlah	Persen
1. KK	47	30,86%
2. KTP	96	62,96%
3. Pindah Tempat	7	4,94%
4. SKTM	3	1,23%
5. Proposal		0%
6. Lainnya		0%
TOTAL	153	100,00%

Dari tabel di atas dapat diketahui jenis layanan yang banyak dicari adalah KTP sebanyak 96 responden (62,96%), kemudian KK sebanyak 47 responden (30,86%). Pindah tempat sebanyak 7 responden (4,94%) dan Surat Keterangan Miskin (SKTM) hanya 3 responden.

Secara umum dari karakteristik responden pengguna layanan yang diperoleh dari hasil survey kepuasan masyarakat di Kecamatan Praya sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan Pemilu Kepala Daerah di Kabupaten Lombok Tengah.

3.5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah diperoleh dari survei terhadap 153 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Survei dilakukan pada tahun 2023. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 153 orang responden seperti pada lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.5 di bawah ini :

Tabel 3.6
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,4
U2	Prosedur	3,4
U3	Waktu Pelayanan	2,8**)
U4	Biaya/ Tarif	4*)
U5	Produk Layanan	3,3
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3
U7	Perilaku Pelaksana	3,3
U8	Sarana Prasarana	3,4
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,7

Keterangan :

U1 – U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

*) : Nilai Tertinggi

***) : Nilai Terendah

Dari tabel di atas diketahui unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah biaya/ tarif. Hal ini dikarenakan seluruh layanan di Kecamatan Praya tanpa biaya/ gratis. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah adalah waktu pelayanan.

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 153 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah adalah 84,5. Kuesioner hasil dari responden seperti pada lampiran 5. Sesuai dengan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya nilai IKM 84,5 berada pada nilai interval konversi antara 81,26-100,00 maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah adalah "SANGAT BAIK".

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut adalah masyarakat (responden) kurang respek/ tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM dan kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

Unsur pelayanan yang memiliki indeks rendah yaitu prosedur pelayanan. Pelayanan yang banyak dicari sesuai dengan kuisioner yang diterima adalah layanan KTP. Dalam hal pembuatan KTP ini kecamatan berperan sebagai penerima berkas, melaksanakan perekaman e-KTP dan pencetakan keping KTP. Setelah perekaman, KTP langsung dicetak. Keping KTP yang sudah jadi akan dibagikan ke pemohon langsung di tempat layanan yang tersedia di kecamatan. Tetapi yang menjadi kendala adalah tersedianya blanko e-KTP, disebabkan oleh terbatasnya droping balangko e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah. Kondisi inilah yang menyebabkan anggapan prosedur pelayanan KTP masih kurang bagus sehingga mempengaruhi nilai indeks pelayanan masyarakat.

4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan

mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya ditinjau kembali SOP yang sudah ada terkait dengan prosedur yang ada.
4. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama tahun 2023 dapat disimpulkan pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Kecamatan Praya setelah dikonversikan yaitu 84,5 berada pada interval 81,2-100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah SANGAT BAIK.

5.2 REKOMENDASI

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Praya telah diketahui unsur yang memiliki nilai indeks memuaskan sehingga perlu dipertahankan dan diketahui pula unsur yang memiliki nilai rendah sehingga perlu ditingkatkan. Survei kepuasan masyarakat ini perlu dilakukan secara berkala/ periodik sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik dan inovasi-inovasi pelayanan di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)DI KECAMATAN PRAYA

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Praya
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat di pertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan di gunakan sebagai ahan evaluasi untuk Peningkatan Kinerja Pelayanan di Kecamatan Praya
4. Hasil survey ini akan di gunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Praya.
5. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan

Indicates required question

1. Tanggal Survey *

2. Jam Survey *

Mark only one oval.

08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

3. Nama Lengkap *

13. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan di Unit Pelayanan Kecamatan Praya ?

Mark only one oval.

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Praya ? *

Mark only one oval.

1. Tidak kompeten/ tidak mampu
2. Kurang Kompeten / kurang mampu
3. Kompeten / mampu
4. Sangat Kompeten / sangat mampu

15. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Unit pelayanan Kecamatan Praya ? *

Mark only one oval.

1. Tida sopan dan tidak ramah
2. kurang sopan dan kurang ramah
3. Sopan dan ramah
4. sangat sopan dan ramah

0. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di unit Pelayanan Kecamatan Praya ?

Mark only one oval.

- 1. Tidak mudah
- 2. Kurang mudah.
- 3. Mudah.
- 4. Sangat mudah

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Unit Pelayanan Kecamatan Praya ? *

Mark only one oval.

- 1. Tidak cepat
- 2. Kurang cepat.
- 3. Cepat
- 4. Sangat cepat

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelayanan di Kecamatan Praya ? *

Mark only one oval.

- 1. Sangat mahal
- 2. Cukup mahal
- 3. Murah
- 4. Gratis / tanpa biaya

7. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Pelajar
- Lainnya

8. Alamat (di isi Nama Kelurahan / Desa) *

Jenis Layanan yang diterima

- 1. KTP
- 2. Kartu Keluarga
- 3. Surat Ijin Usaha Mikro Kecil (UMK)
- 4. Sertifikat Ahli Waris
- 5. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- 6. Surat Keterangan lain-lainnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya di Unit Pelayanan Kecamatan Praya ? *

Mark only one oval.

- 1. Tidak sesuai.
- 2. Kurang sesuai.
- 3. Sesuai.
- 4. Sangat sesuai.

Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki - Laki
- Perempuan

Usia *

Pendidikan *

Mark only one oval.

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Kecamatan Praya ?

Mark only one oval.

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat baik

7. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan di Kecamatan Praya ?

Mark only one oval.

- 1. Tidak Ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindak lanjuti
- 4. dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Untitled Section

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms