

Special Edition

# LAPORAN SKM KAB.PACTAN SEMESTER 1

PEMERINTAH  
KABUPATEN  
PACTAN



Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pacitan di Laksanakan di UPT, 27 Perangkat daerah, 12 Kecamatan dan 24 Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Pacitan,



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pada semester 1 (enam bulan) di tahun 2023 ini Kabupaten Pacitan sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan jumlah responden 10.531 orang dengan total nilai 83,86 dengan predikat baik.

**BerAKHLAK**

**# bangga  
# melayani  
# bangsa**

**SSWW**  
SATSET WATWET

SATSET  
PACTAN  
NYAWIJI  
WATWET  
BEJAHTERA & BAHAGIA

**#BERGERAKSEREMPAKUNTUKRBBBERDAMPAK**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Semester Pertama Pemerintah Kabupaten Pacitan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Laporan ini merupakan agenda rutin yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan Tahun 2023. Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan.

Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Juni 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

**a.n Bupati Pacitan  
Sekretaris Daerah**



**Dr. Ir Heru Wiwoho SP, M.Si**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Manfaat Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Prinsip Pelaksanaan Survei Masyarakat .....	4
F. Dasar Hukum.....	5
<b>BAB II METODE SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Periode Survei.....	6
B. Metode penelitian .....	6
C. Pelaksana Survei.....	6
D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
E. Penyiapan Bahan Survei.....	7
F. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	9
G. Pengolahan Data Survei.....	9
H. Penilaian Predikat Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....</b>	<b>10</b>
A. Hasil Survei dan Analisis Hasil Survei .....	10
B. Analisis Hasil Survei .....	12
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>17</b>
A. Kesimpulan .....	17
B. Rekomendasi .....	17
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>19</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial.

Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan

## **B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung yang didapatkan, serta memperoleh rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas. Disamping itu juga tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Adapun sasaran-sasaran Survei Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public

### **C. Manfaat Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun System.

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Waktu

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **E. Prinsip Pelaksanaan Survei Masyarakat**

Dalam melaksanakan system kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan
2. Partisipatif

3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

#### **F. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Periode Survei merupakan jangka waktu pelaksanaan survey yang dilakukan oleh instansi / unit yang memberikan pelayanan kepada public / Masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan system setidaknya minimal melakukan system 1 (satu) tahun sekali Kabupaten Pacitan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap hari, akan tetapi untuk evaluasi dilakukan setiap 3 (Tiga) bulan dan setiap semester 6 (enam) bulan sekali.

#### **B. Metode penelitian**

Untuk melakukan survey secara berkala mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan system. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **C. Pelaksana Survei**

##### **1. Pelaksana Survei**

Pelaksana system adalah setiap unit organisasi / perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayanan system, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan system.

## **2. Tahapan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan system dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil system, yang mencakup langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun
2. Menentukan besaran dan system penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah hasil Survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan ini didasarkan pada metode dan system yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan Survei dapat menggunakan metode, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## **E. Penyiapan Bahan Survei**

### **a. Kuesioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan

kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

#### **b. Bagian Kuesioner**

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan/
- 2) Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- 3) Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### **c. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai 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 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

#### **F. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

##### 1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

##### 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b) Penerima layanan melakukan survey melalui Survei Eelektronik Sukma-Jatim

#### **G. Pengolahan Data Survei**

Pengolahan data dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1. Pengolahan dengan Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program data base.
- 2. Pengolahan secara manual

#### **H. Penilaian Predikat Survei Kepuasan Masyarakat**

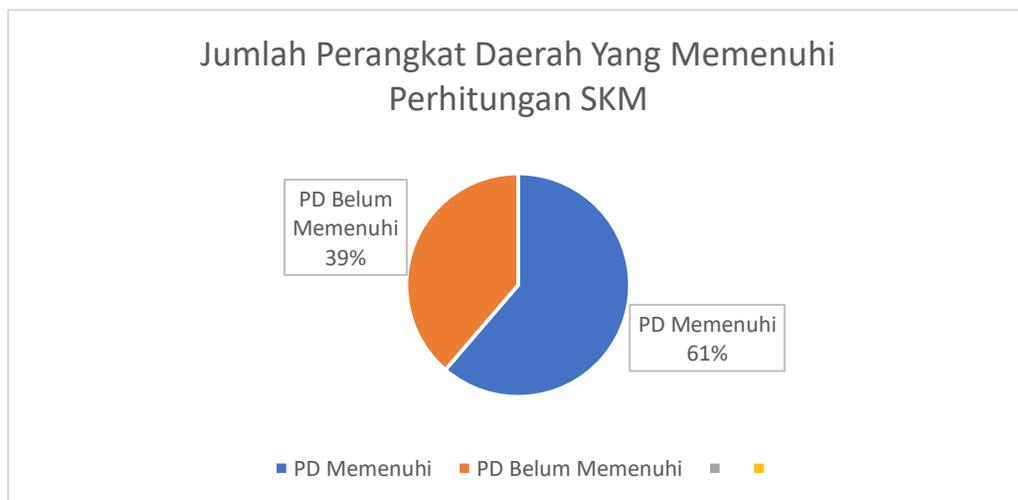
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

### BAB III

## ANALISIS HASIL SURVEI

### A. Hasil Survei dan Analisis Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survey kepuasan masyarakat Kabupaten Pacitan pada periode / semester pertama ini sudah terlaksana dengan begitu baik, akan tetapi masih ada beberapa catatan- catatan yang harus di perbaiki untuk kedepanya. Hasil survey SKM Kab.Pacitan Semester 1 adalah sebagai berikut :



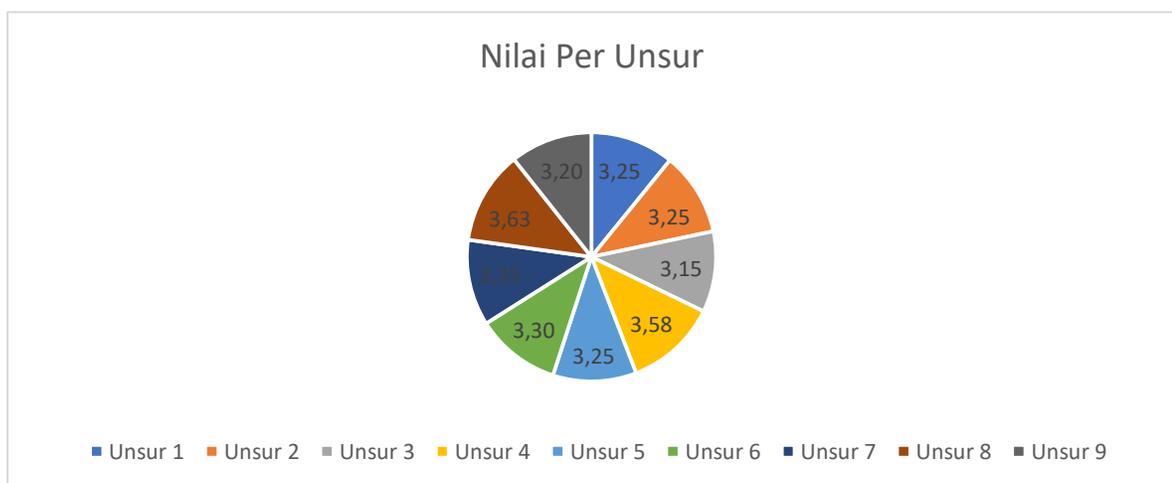
Sumber : Data Sukma-E Jatim

Data diatas merupakan gambaran terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada instansi atau unit layanan di Kabupaten Pacitan. Dari total 65 unit layanan yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hanya 61% unit layanan yang bisa masuk perhitungan dengan melihat jumlah responden diatas 50. Sedangkan untuk 39% tidak memenuhi persyaratan penghitungan karena jumlah responden belum memenuhi tabel perhitungan populasi morgan dan krejcie.

Banyak kendala yang menjadi catatan kita terkait unit pelayanan yang belum melaksanakan Survey kepuasan Masyarakat (SKM) dengan baik diantara :

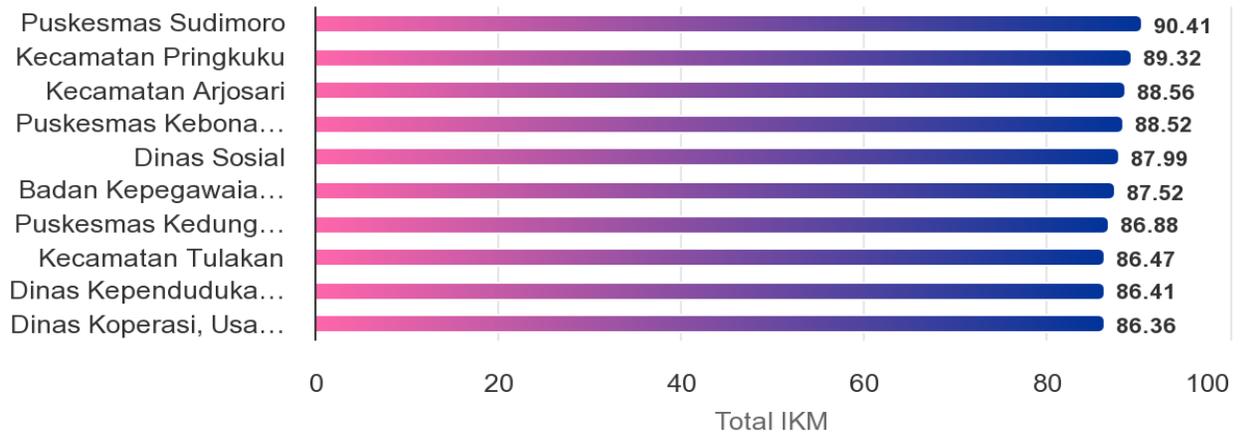
1. Kondisi masyarakat yang belum paham penggunaan Sukma-E Jatim
2. Rata-Rata untuk unit pelayanan yang tidak memberikan layanan langsung kepada masyarakat tidak melakukan survey
3. Minimnya pendampingan dan sosialisasi dari unit pelayanan terkait dengan penggunaan aplikasi survey kepuasan masyarakat
4. Masih ada unit pelayanan yang melaksanakan survey secara mandiri sehingga tidak terintegrasi dengan sukma-e Jatim.

Dari beberapa catatan tersebut tentu sudah kami lakukan evaluasi dan pendampingan kepada unit pelayanan dan kami sudah berikan solusi untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di semester berikutnya. Dari total hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pacitan pada semester 1 (Januari-Juni) jumlah total nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Pacitan dengan total Nilai **83.63** dengan kategori **BAIK**. Dari total nilai tersebut kemudian kita analisis nilai per unsur Kabupaten Pacitan sebagai berikut:



Sumber Data : Laporan Sukma-E Jatim (Januari-Juni)

# TOP 10 NILAI IKM KABUPATEN PACITAN



## B. Analisis Hasil Survei

### 1. Analisis Unsur 1

Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada unsur pertama penilaian, rata-rata nilai unsur pertama untuk Kabupaten Pacitan yaitu **3.28**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.65**. Pada unsur pertama ini hamper di semua unit pelayanan sudah menetapkan dan mempublikasikan terkait dengan persyaratan dan mekanisme pelayanan. Penetapan persyaratan pada unit pelayanan di semua unit pelayanan sudah tersusun dan ditetpakan dalam bentuk SK Kepala Unit Pelayanan. Untuk informasi terkait dengan persyaratan sudah di publikasikan melalui media sosial, website maupun dalam bentuk banner.

### 2. Analisis Unsur 2

Pada unsur kedua terkait dengan Kemudahan Prosedur Pelayanan nilai unsur kedua Kabupaten Pacitan memperoleh nilai **3.30**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.71**. Pada unsur kedua terkait dengan

kemudahan unsur pelayanan ini semua unit pelayanan telah membuat inovasi dan mencari solusi bagaimana masyarakat bisa terlayani dengan mudah dan cepat mengingat kondisi Kabupaten Pacitan yang 85% merupakan perbukitan sehingga untuk mengurus dokumen-dokumen penting memerlukan waktu yang lama. Mengingat kondisi tersebut beberapa unit pelayanan sudah melakukan banyak inovasi salah satunya pelayanan jemput bola kepada masyarakat.

### **3. Analisis Unsur 3**

Unsur ketiga dalam survey kepuasan masyarakat yaitu Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pada unsur ketiga ini nilai merupakan nilai terendah dari semua unsur, total rata-rata nilai untuk unsur ketiga yaitu **3.20**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.63**. ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi hal penting sebagai jaminan / janji memberikan layanan terbaik pada masyarakat. Pemberian pelayanan yang tepat waktu merupakan sebuah kewajiban bagi unit layanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan. Permasalahan untuk unsur ketiga ini dikarenakan belum terintegrasinya semua system pelayanan antar unit pelayanan, sehingga tekadang pada pelaksanaannya belum berjalan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut harapan kami dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pacitan bisa terintegrasi dan lebih baik.

### **4. Analisis Unsur 4**

Indikator untuk unsur keempat yaitu terkait dengan Biaya / Tarif Pelayanan, pada unsur ketiga nilai rata-rata Kabupaten Pacitan **3.63**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Kecamatan Punung** dengan nilai **3.97**. untuk unsur keempat tersebut unit pelayanan di Kabupaten Pacitan sudah menggratiskan layanan-layanan dasar masyarakat dan apabila ada biaya layanan sudah

diatur melalui perda daerah. Pada unsur biaya / tarif ini semua unit layanan sudah menginformasikan kepada masyarakat baik melalui baner, website dan media lainnya, sehingga diharapkan masyarakat mengetahui dan juga sekaligus controlling pemerintah apabila pada unit layanan terjadi pungutan liar.

## **5. Analisis Unsur 5**

Kesesuaian SP dengan pelayanan yang diberikan merupakan indikator dari unsur kelima. Pada unsur kelima ini total rata-rata nilai Kabupaten Pacitan **3.30**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.69**. Seluruh unit layanan yang ada di Kabupaten Pacitan sudah Menyusun dan menetapkan Standart Pelayanan (SP) yang ditetapkan oleh Kepala unit layanan. Standart Pelayanan yang sudah ditetpakn tersebut kemudian di informasikan melalui baner, website dan media lainnya sehingga masyarakat bisa mengetahui terkait dengan standart pelayanan yang sudah ditetapkan dengan kesuaian pelayanan yang diberikan.

## **6. Analisis Unsur 6**

Indikator pada usnur keenam yaitu Kompetensi SDM Pelayanan, total rata-rata nilai Kabupaten pada unsur keenam **3.35**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.73** penilain tersebut sejalan dengan kondisi real dimana di semua unit layanan sudah disiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, yang sudah dilatih dan memahami seluruh aturan-aturan dan layanan pada unit layananya. Kompetensi SDM ini penting sebagai penunjang kesesuaian dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## **7. Analisis Unsur 7**

Keramahan petugas pelayanan sebagai indikator ke tujuh memperoleh rata-rata nilai **3.39**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **3.66** Selain

dituntut untuk kompeten, petugas layanan juga dituntut untuk ramah dan sopan kepada pengguna layanan. Keramahan tidak hanya ditunjukkan melalui kata-kata tetapi juga perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari datang sampai selesai. Di semua unit pelayanan sudah menetapkan maklumat pelayanan / janji layanan dimana didalamnya menuntut unit layanan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

#### **8. Analisis Unsur 8**

Penanganan pengaduan sebagai indikator keberhasilan unsur kedelapan ini menjadi unsur dengan nilai tertinggi yaitu **3.68**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro** dengan nilai **4.00**. Unsur kedelapan menjadi gambaran secara nyata bahwa pelayanan di Kabupaten Pacitan sudah berjalan dengan baik. Selain itu pengaduan-pengaduan yang masuk pada unit layanan baik melalui media sosial, whatsapp, website maupun media lainnya sudah ditindaklanjuti dengan baik oleh unit layanan. Pada unit pelayanan juga terdokumentasi dengan baik mulai dari pengaduan masuk sampai tindak lanjut dan penyelesaiannya, sehingga semua pengaduan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan baik

#### **9. Analisis Unsur 9**

Sarpras pelayanan menjadi permasalahan di hampir semua unit layanan dan berbanding lurus dengan penilaian masyarakat. Pada unsur kesembilan ini menjadi nilai terendah dari semua unsur yang dinilai. Total nilai unsur kesembilan yaitu **3.29**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Kebonagung** dengan nilai **3.91** Sarana Prasarana pelayanan menjadi permasalahan dimana hampir semua unit layanan belum memperhatikan fasilitas-fasilitas sarana prasarana penunjang yang harus di penuhi seperti ruang laktasi, ruang bermain anak, ruang tunggu yang nyaman, nomor antrian dan juga permasalahan sarana prasarana lainnya. Tentu terkait dengan sarana prasarana pada pemenuhannya tidak langsung bisa

terwujud secara langsung dikarenakan perlu anggaran, perlu ruang yang cukup dan lain sebagainya. Akan tetapi Pemerintah Kabupaten Pacitan akan focus mewujudkan sarpras pelayanan secara bertahap agar pelayanan untuk masyarakat bisa terwujud dengan baik.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat akan naik jika kita bersungguh-sungguh dan bekerja keras dalam melayani masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat pada tingkatan Kabupaten wajib didukung oleh semua unit layanan, sehingga Ketika semua unit layanan bisa memberikan pelayanan yang terbaik akan berpengaruh pada akumulasi nilai Kabupaten. Pada semester 1 (Januari-Juni 2023) total nilai SKM Kabupaten Pacitan **83.63** masuk dalam Kategori **BAIK**. Dari permasalahan-permasalahan yang kami temukan pada saat pelaksanaan survey akan menjadi catatan dan perbaikan untuk kedepannya.

#### **B. Rekomendasi**

Rekomendasi untuk perbaikan kedepannya berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 ada beberapa rekomendasi yaitu :

1. Perlu semangat dan kekompakan pada unit layanan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SP yang ditetapkan.
2. Publikasi secara massif terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan melalui media-media yang bisa dimanfaatkan.
3. Perlunya pendampingan kepada masyarakat / pengguna layanan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Perencanaan secara berkala dan berkelanjutan terkait dengan pemenuhan sarana prasarana penunjang layanan.

## **LAMPIRAN I**

Unit Layanan : Link SKM Unit Pelayanan Publik <https://bit.ly/46o2Uo7>

Alamat SuKMa-eJatim <https://sukma.jatimprov.go.id//.fe>

## LAMPIRAN II

NO	UPP	NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN												KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN
		NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN										NRR TERTIMBANG	NRRIKM TERTIMBANG X 25		
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	DINAS DUKCAPIL	3,46	3,48	3,23	3,94	3,38	3,42	3,39	3,33	3,81	3,46	86,38	Baik	775	
2	KECAMATAN PUNUNG	3,29	3,33	3,22	3,97	3,26	3,35	3,45	3,95	3,33	3,43	85,68	Baik	515	
3	DINAS PENDIDIKAN	3,32	3,32	3,13	3,84	3,3	3,38	3,38	3,85	3,24	3,38	84,61	Baik	378	
4	PUSKESMAS NGADIROJO	3,14	3,19	3,16	3,52	3,16	3,22	3,20	3,03	3,27	3,20	80,100	Baik	370	
5	KECAMATAN NGADIROJO	3,29	3,31	3,15	3,83	3,31	3,3	3,36	3,7	3,16	3,34	83,58	baik	366	
6	PUSKESMAS TANJUNGSARI	3,17	3,14	2,99	3,16	3,12	3,19	3,2	3,68	3,12	3,16	79,11	Baik	330	
7	PUSKESMAS KEBONAGUNG	3,44	3,5	3,46	3,54	3,51	3,59	3,6	3,62	3,91	3,54	88,52	Sangat Baik	324	
8	DINAS KETAHAN PANGAN DAN PERTANIAN	3,41	3,27	3,17	3,81	3,28	3,48	3,59	3,86	3,4	3,44	86,01	Baik	293	
9	PUSKESMAS SUDIMORO	3,65	3,71	3,63	3,38	3,69	3,73	3,66	4	3,73	3,65	91,26	Sangat Baik	285	
10	DINAS PERPUSTAKAAN	3,22	3,27	3,22	3,89	3,28	3,36	3,46	3,83	3,32	3,39	84,84	Baik	266	
11	PUSKESMAS KETROWONOJOYO	3,16	3,24	3,01	3,2	3,12	3,22	3,32	3,51	3,06	3,17	79,28	Baik	251	
12	BADAN KEUANGAN DAERAH	3,12	3,22	3,12	3,81	3,22	3,24	3,3	3,66	3,16	3,28	82,1	Baik	243	
13	KECAMATAN PRINGKUKU	3,56	3,58	3,39	4	3,57	3,44	3,62	3,97	3,37	3,58	89,39	Baik	232	
14	DINAS PERIKANAN	3,22	3,21	3,17	3,6	3,24	3,37	3,51	3,75	3,26	3,34	83,41	Baik	212	
15	PUSKESMAS KEDUNGBENDO	3,45	3,42	3,35	3,49	3,35	3,31	3,5	3,78	3,3	3,41	85,13	Baik	191	
16	KECAMATAN TULAKAN	3,39	3,44	3,21	3,97	3,34	3,44	3,52	3,90	3,39	3,46	86,39	Baik	178	
17	RSUD	3,23	3,17	3,11	3,42	3,15	3,29	3,3	2,97	3,48		80,18	Baik	173	
18	DINAS KOPERASI	3,08	3,23	3,21	3,9	3,34	3,49	3,47	3,95	3,48	3,43	85,65	Baik	166	
19	KECAMATAN ARJOSARI	3,51	3,5	3,41	3,9	3,47	3,51	3,63	3,94	3,5	3,56	89,03	Baik	160	
20	KECAMATAN KEBONANGUNG	3,58	3,58	3,43	3,91	3,52	3,52	3,6	3,87	3,47	3,57	89,33	Baik	159	
21	DPMTSP	3,15	3,18	3,15	3,93	3,3	3,21	3,27	3,95	3,21	3,34	83,44	Baik	147	
22	DINAS KESEHATAN	3,22	3,16	3,09	3,8	3,2	3,28	3,38	3,84	3,28	3,33	83,15	Baik	123	
23	PUSKESMAS SUKOREJO	3,18	3,33	3,24	3,29	3,33	3,39	3,43	3,71	3,32	3,32	83,1	Baik	120	
24	BAPELITBANGDA	3,14	3,18	3,23	4	3,27	3,28	3,35	3,62	3,28	3,34	83,47	Baik	119	
25	PUSKESMAS JERUK	3,17	3,3	3,16	3,3	3,17	3,28	3,28	3,72	3,11	3,24	81,09	Baik	105	
26	DINAS PERMUKIMAN	3,27	3,34	3,2	3,86	3,26	3,37	3,39	3,73	3,09	3,35	83,88	Baik	101	
27	PUSKESMAS ARJOSARI	3,16	3,21	3,06	3,53	3,11	3,22	3,28	3,52	2,96	3,19	79,87	Baik	95	
28	PUSKESMAS PRINGKUKU	3,14	3,05	2,94	3,05	3,11	3,13	3,27	3,72	3,13	3,14	78,45	Baik	95	
29	DINAS SOSIAL	3,24	3,22	3,19	3,93	3,16	3,26	3,3	3,58	3,18	3,31	82,65	Baik	90	
30	KECAMATAN PACITAN	3,47	3,4	3,33	3,97	3,33	3,33	3,42	3,73	3,19	3,43	85,7	Baik	73	
31	PUSKESMAS TULAKAN	3,04	3,01	2,95	3,36	3,03	3,01	3	3,58	2,97	3,07	76,85	baik	73	
32	PUSKESMAS KALAK	3,06	2,99	2,84	3,52	3,09	3,04	2,99	3,33	2,33	2,99	74,77	Kurang Baik	69	
33	PUSKESMAS PAKISBARU	2,99	3,09	2,82	3	2,99	3,12	3,16	3,74	2,87	3,05	76,35	Baik	68	
34	KECAMATAN DONOROJO	3,52	3,46	3,3	3,9	3,51	3,62	3,57	3,63	3,52	3,53	88,13	Baik	63	
35	DINAS PERHUBUNGAN	3,15	3,37	3,28	3,1	3,3	3,4	3,43	3,57	3,08	3,27	81,63	Baik	60	
36	PUSKESMAS BUBAKAN	3,33	3,38	3,27	3,28	3,25	3,38	3,43	3,78	3,25	3,34	83,51	Baik	60	
37	PUSKESMAS WONOKARTO	3,35	3,4	3,33	3,28	3,32	3,44	3,42	3,35	3,81	3,38	84,43	Baik	57	
38	BADAN KESBANG	3,52	3,5	3,46	3,92	3,44	3,46	3,58	3,94	3,44	3,55	88,69	Sangat Baik	48	
39	PUSKESMAS PUNUNG	3,25	3,27	3,09	3,5	3,43	3,5	3,39	3,82	3,36	3,37	84,19	Baik	44	
40	KECAMATAN BANDAR	3,26	3,36	3,07	3,71	3,38	3,33	3,33	3,69	3,29	3,35	83,68	Baik	42	
41	PUSKESMAS GONDOSARI	3,15	3,29	3,27	3,66	3,56	3,51	3,51	3,49	3,39	3,39	84,78	Baik	41	
		3,28	3,30	3,20	3,63	3,30	3,35	3,39	3,68	3,29	3,35	83,63	Baik	7560	

RESPONDEN BELUM MEMENUHI													
1	PUSKESMAS BANDAR	3,1	3,03	2,87	3	3,1	3	3,19	3,55	2,77	3,04	75,94	31
2	INSPEKTORAT	3,48	3,48	3,26	3,93	3,44	3,52	3,48	3,89	3,52	3,52	88	27
3	PUSKESMAS DONOROJO	3,23	3,12	2,85	3,38	3,12	3,35	3,23	3,54	3	3,17	79,22	26
4	DISPERINDAG	3,74	3,78	3,61	3,91	3,52	3,61	3,87	4	3,52	3,69	92,3	23
5	DINAS PP DAN KBPP	3,06	3,39	3,28	4	3,28	3,28	3,17	3,5	3,17	3,31	82,81	18
6	DINAS PARIWISATA	3,06	2,94	2,78	3,22	2,89	2,94	3,06	3,44	2,83	2,99	74,71	18
7	BPBD	3,28	3	3,06	3,78	3,17	3,33	3,5	3,67	3,28	3,31	82,65	18
8	KECAMATAN NAWANGAN	3,14	2,86	2,43	3,86	3	2,86	3,29	3,57	2,57	3,03	75,82	17
9	KECAMATAN SUDIMORO	3,64	3,36	3,14	4	3,36	3,57	3,5	3,86	3,43	3,5	87,61	14
10	SETDA	3,33	3,44	3,44	3,78	3,44	3,67	3,56	3,67	3,78	3,53	88,31	9
11	GUDANG FARMASI	3,22	2,89	3,11	4	3,22	3	3,11	3,67	2,89	3,2	80,06	9
12	PUPR	3,5	3,5	3,5	3,25	3,25	3,5	3,5	4	3,25	3,44	85,94	4
13	PUSKESMAS TEGALOMBO	4	4	3,75	4	4	3,75	3,75	4	3,75	3,85	96,25	4
14	DINAS PMD	0,33	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,22	3,08	77	3
15	PUSKESMAS NAWANGAN	3,5	3,5	4	4	4	4	4	4	3	3,74	93,5	2
16	PUSKESMAS CANDI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,97	74,25	1
17	PUSKESMAS PACITAN	3,23	3,27	3,09	3,27	3,27	3,25	3,41	3,68	3,11	3,26	81,38	0
18	LH												0
19	LABKESDA												0