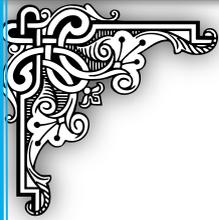




**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019  
KECAMATAN BULELENG**



## **KECAMATAN BULELENG**

**Jalan Kartini No. 4<sup>A</sup> Telp. 24346  
Singaraja**

## **LAPORAN**

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**2019**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas anugrah Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, sehingga kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Buleleng dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kontribusi, bantuan dan masukan yang telah diberikan dalam pelaksanaan kegiatan survei dan penilaian indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Kegiatan ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survey secara manual, serta analisa data hasil survei. Selanjutnya, laporan hasil survei IKM 2019 ini kami susun untuk memberikan informasi mengenai tingkat IKM dan hasil dari penilaian pengguna atas Layanan yang disediakan di tahun 2019.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan survei IKM masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga kami harapkan laporan hasil Survey ini dapat menjadi alat evaluasi dalam penyediaan layanan publik di Kecamatan Buleleng demi peningkatan kualitas layanan dan pembuatan kebijakan yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.



Singaraja, Desember 2019  
Camat Buleleng,

Gede Dody Sukma Oktiva Askara, S.Sos, M.Si

Pembina Tk. I ( IV/b  
NIP. 1975009 199311 1 001

## DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	6
1.3 Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Teori Kepuasan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
2.2.1 Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN .....	18
3.1 Metodologi.....	18
3.2 Unsur Layanan.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Ukuran Sampel .....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Teknik Analisis Data .....	20
3.5.1 Pengukuran Skala Likert.....	20
3.6 Cakupan Survei.....	22
3.7 Pelaksanaan.....	23
3.7 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian - Indeks Kepuasan Masyarakat .....	23

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	24
4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Buleleng Buleleng.....	24
4.2 Uraian Tugas.....	25
4.3 Profil Responden .....	25
4.3.1 Profil Menurut Jenis Kelamin .....	31
4.3.2 Profil Menurut Jenis Umur .....	32
4.3.3 Profil Menurut Tingkat Pendidikan .....	33
4.3.4 Profil Menurut Pekerjaan .....	34
4.4 Hasil Survei IKM.....	35
BAB V PENUTUP .....	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Rekomendasi.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Desentralisasi sistem kelola pemerintahan di Indonesia memberikan perubahan dalam sistem pengelolaan wewenang dan kewajiban pemerintah daerah di Indonesia.



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

Walaupun baru berjalan beberapa tahun tapi telah terlihat begitu dinamisnya perubahan-perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Munculnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan revisi terhadap UU sebelumnya, merupakan sebuah bentuk perubahan yang menuju pada perbaikan terhadap sistem desentralisasi. Bila dilihat dari inti konsep desentralisasi maka desentralisasi tata kelola pemerintahan menuju pada tiga konsep yaitu efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas. Untuk mencapai konsep akuntabilitas maka dilengkapi dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Dimana sebelumnya dengan prinsip *one-size fits all* yang tersentralisasi menemukan kegagalan dari tiga komponen tersebut.

Implementasi dari tiga konsep; efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik untuk meningkatkan kinerja daerah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik menjadi sebuah persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Begitu kuatnya cengkraman desentralisasi yang selama ini dilakukan dalam pelayanan publik di Indonesia sebelum otonomi daerah menjadi kendala untuk melakukan percepatan reformasi terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa studi masih melihat hal tersebut terutama persoalan efektivitas dari pelayanan dan kontribusi lebih terhadap masyarakat yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek



kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukkan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi gap antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus di terima. Mengingat kegiatan jasa adalah suatu kegiatan yang tak tampak namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan yang di terima oleh *customer* maka aspek pelayanan menjadi kata kunci bagi keberhasilan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.



Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng pada periode berikutnya.

### **1.3 Ruang Lingkup Survei IKM**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Lima Seksi Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng Tahun 2019.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori Kepuasan

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *total customer satisfaction* menurut Barkley merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CPDM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Juran, J.M. (1995:3) mengemukakan bahwa defenisi singkat tentang kualitas bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Tjiptono, F. (2002:146) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” melakukan dan membuat. Berikut ini defenisi kepuasan konsumen dari beberapa pakar ekonomi, yaitu :

Menurut Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefenisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Dari defenisi – defenisi tersebut dapat dilihat kesamaan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi.



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan ketika apa yang diperoleh sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen dalam keadaan netral atau merasa tidak puas dan puas. Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi.

Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar –standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.



7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### 2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang di berikan oleh organisasi.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan komplain.



Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang di tawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati.

Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tengibles* (bukti nyata), *reability* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197) mengemukakan bahwa agar layanan dapat



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramahtamahan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami *customer*. *Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda.



Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.

- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik.

### 2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001) mengemukakan ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bias berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain- lain.

#### 2. *Ghost shopping*

*Ghost Shopping* merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

#### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sepantasnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.



#### 4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Ada lima faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yaitu:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum padanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

##### 2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Selain itu, kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, antara lain :

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan



2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### 2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara



Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Kecepatan Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kemampuan Petugas Pelayanan, adalah petugas pelayanan mampu memberikan Kewajaran Biaya, yaitu dalam memberikan pelayanan terutama terhadap Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **BAB III**

### **METODOLOGI DAN PELAKSANAAN**

#### **3.1. Metodologi**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2019. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

#### **3.2. Unsur Layanan**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang :

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada bagian-bagian yang ada pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

#### 3.3.1 Ukuran Sampel

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

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



dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

d = 0,0

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, namun unsur pertanyaan nomor 4 berkaitan dengan biaya diganti dengan tingkat kedisiplinan dalam pemberian pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng menerapkan sistem pelayanan gratis/tanpa dipungut biaya. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan dengan metode kuantitatif

### 3.5. Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut

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



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit pelayanan x 25}$$

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam table 2 berikut :



**Tabel 3.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng,
- Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

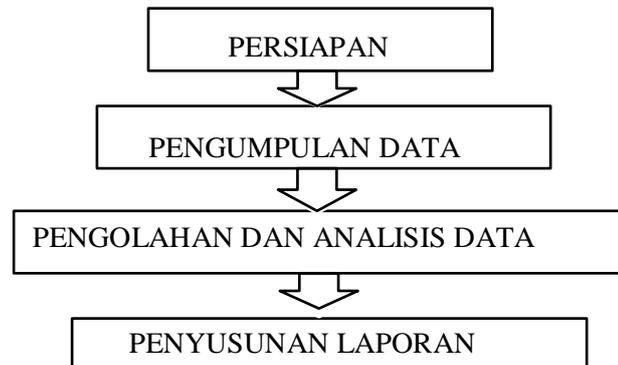
### 3.6. Cakupan Survei

Cakupan survey IKM Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng pada 5 Seksi yaitu: (1) Pelayanan Administrasi Terpadu, (2) Pemerintahan. (3) Pembangunan (4) Linmas dan Satpol PP, (5) Sosial dan Budaya



### **3.7. Pelaksanaan**

#### 3.7.1 Tahapan Kegiatan Survei IKM



Gambar 7.1

#### 3.7.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan survei di Kantor Camat Buleleng sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei tersebut dimulai dari tanggal 17 Oktober sampai dengan 1 Nopember 2019, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

### **3.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media masa maupun media visual lainnya.



**BAB IV  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA LAYANAN KANTOR CAMAT BULELENG)**

**4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Buleleng Buleleng**

Susunan Organisasi Kantor Camat Buleleng berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor: 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah adalah sebagai berikut:

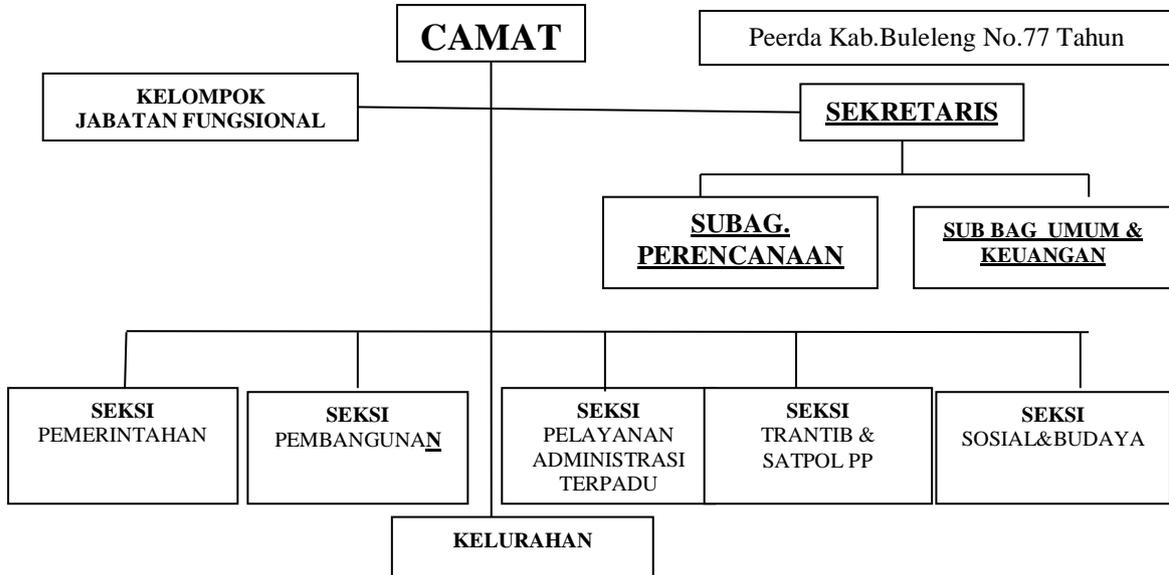
- a. Camat
- b. Sekretaris, Membawahi :
  - Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan;
  - Kepala Sub Bagian Perencanaan.
- c. Kepala Seksi Pelayanan Adminitrasi Terpadu:
  - Pelayanan Administrasi.
- d. Kepala Seksi Pemerintahan :
- e. Kepala Seksi Pembangunan :
- f. Kepala Seksi Sosial dan Budaya :
- g. Kepala Seksi Perlindungan Masyarakat dan Satpol PP;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut :

*Bagan 4.1. Susunan Organisasi & Tata Kerja Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng*



**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH KECAMATAN**



*sumber : Sub-Bagian Umum dan Kepegawain Kecamatan Buleleng*

**4.2 Uraian Tugas**

1. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan yang merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa Pemerintah Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten.
2. Implementasi Peraturan Bupati Buleleng Nomor 77 tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Kecamatan se-Kabupaten Buleleng, disebutkan bahwa tugas Pokok pemerintah kecamatan adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

- daerah diantaranya tugas di bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, pelayanan umum, serta ketertiban dan keamanan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut pemerintah kecamatan menyelenggarakan fungsi, sebagai berikut.
    - a. Penyelenggaraan tugas – tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan;
    - b. Pelaksanaan pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan;
    - c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah dan perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan;
    - d. Pembinaan pembangunan yang meliputi perkonomian, distribusi, dan pembinaan sosial kemasyarakatan;
    - e. Pelaksanaan pembinaan pelayanan umum dan lingkungan hidup;
    - f. Pengkoordinasian operasional unit pelaksana teknis dinas serta kegiatan lintas sektoral desa / kelurahan yang ada di kecamatan;
    - g. Pelaksanaan tata usaha kantor..

Uraian tugas dan fungsi masing-masing jabatan sesuai Peraturan Bupati Buleleng Nomor 77 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah adalah sebagai berikut:

### 1. CAMAT

Camat mempunyai Tugas :

Camat dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Buleleng melalui Sekda, tugas camat sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Kecamatan, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati serta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019  
KECAMATAN BULELENG**

- d. Merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum;
- e. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- f. Merumuskan dan mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- g. merumuskan dan mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
- h. merumuskan dan mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- i. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembangunan dan sosial budaya;
- j. merumuskan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- k. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa kelurahan;
- l. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan;
- m. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten;
- n. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi seluruh pelaksanaan kegiatan Kecamatan, Desa dan Kelurahan;
- o. Merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan, ketatausahaan aset/barang milik daerah/pemerintah di lingkungan Kecamatan



## 2. SEKRETARIAT

**Sekretariat** mempunyai Tugas :

Menyusun rencana kegiatan Sekretariat, berdasarkan data dan program Kecamatan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

- a. Menyusun rencana kegiatan Sekretariat, berdasarkan data dan program Kecamatan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Memfasilitasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Kecamatan;
- e. Memfasilitasi dan melaksanakan urusan surat-menyurat, tata usaha, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan, dan perpustakaan;
- f. Memfasilitasi pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
- g. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan inventarisasi, penatausahaan dan pengelolaan aset/barang milik pemerintah di lingkungan Kecamatan;
- h. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kerja, pembuatan laporan kegiatan dan pembuatan laporan pertanggungjawaban keuangan dan Kelurahan;
- i. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan;
- j. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja (PK) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan;



- k. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan;
- l. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Kecamatan;
- m. Memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi dan melaporkan pelaksanaan reformasi birokrasi (RB) dan Sistem Pengawasan Internal Pemerintahan (SPIP) di lingkungan Kecamatan;
- n. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi;
- o. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
- p. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan;

### **3. SEKSI PEMERINTAHAN**

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pemerintahan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Melaksanakan pembinaan/penyelenggaraan pemerintahan umum serta pembinaan keagrariaan;
- e. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan desa/kelurahan;
- f. Melaksanakan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Melaksanakan kegiatan pemilu, ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- h. Melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan inventarisasi kekayaan desa/kelurahan;
- i. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.



#### **4. SEKSI PEMBANGUNAN**

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pembangunan, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan pembangunan yang meliputi perekonomian masyarakat desa/kelurahan, produksi dan distribusi;
- e. Melaksanakan penyusunan profil Kecamatan, Desa/Kelurahan;
- f. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan perempuan di masyarakat;
- g. Melaksanakan pendataan swadaya murni masyarakat proyek masuk desa/kelurahan;
- h. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan

#### **5. TRANTIB DAN SATPOL PP**

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Satpol PP, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
- e. Melaksanakan pembinaan Polisi Pamong Praja;
- f. Melaksanakan penertiban/pengawasan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- g. Melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana alam;
- h. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan;



- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan

#### 6. PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu, berdasarkan data dan program Kecamatan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. Melaksanakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan dan sanitasi lingkungan;
- e. Melaksanakan pembinaan perizinan, sarana, dan prasarana fisik pelayanan umum;
- f. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- g. Melaksanakan koordinasi pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan;
- h. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan

#### 4.3 Profil Responden

##### 4.3.1 Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng disajikan dalam tabel 4.3.1 sebagai berikut :



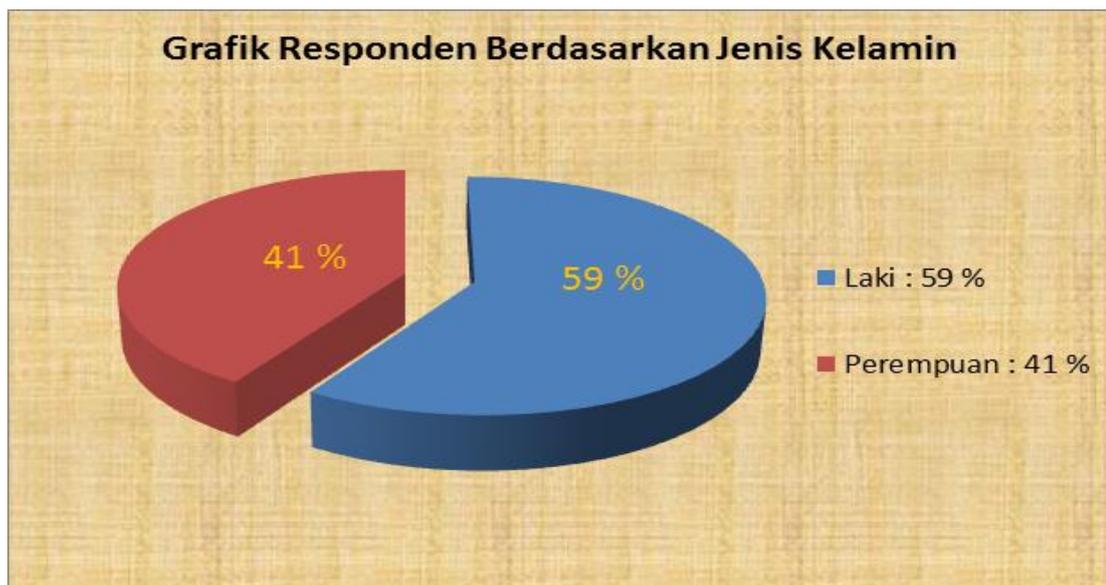
**Tabel 4.3.1**  
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumla	%
1	Laki-laki	59	59%
2	Perempuan	41	41%
	<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut jenis kelamin yang dijadikan sampel pada

Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut



**Gambar 4.3.1**

#### 4.3.2 Profil Responden Menurut Umur

Profil responden yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng berdasarkan umur disajikan dalam tabel 4.3.2 berikut.

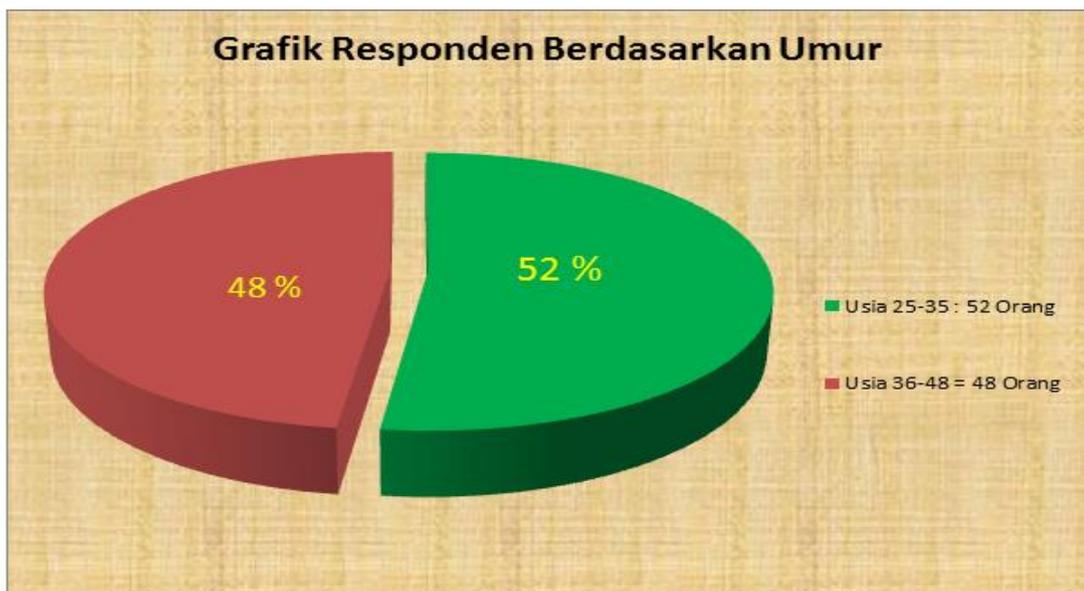


**Tabel 4.3.2**  
Profil Responden Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	25-35 Tahun	52	52 %
2	36-45 Tahun	48	48 %
<b>Jumlah</b>		100	100 %

Sumber: analisis data survei

Profil responden menurut usia yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan secara grafis sebagai berikut.



**Gambar 4.3.2**

#### 4.3.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3.3 berikut.

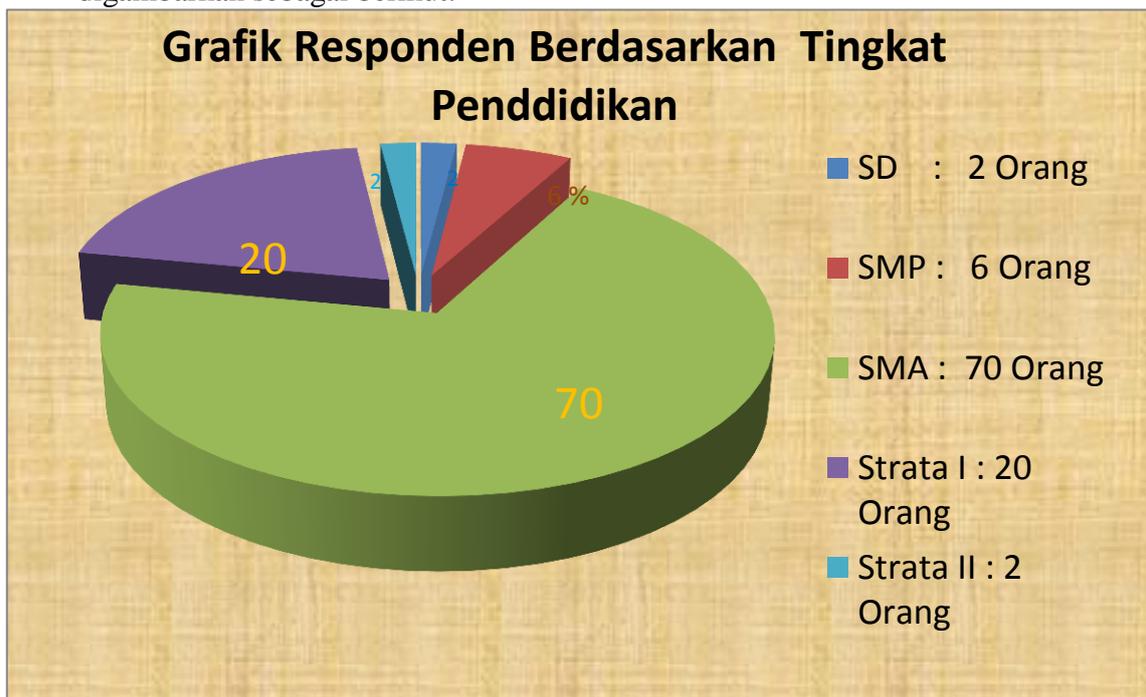


**Tabel 4.3.3**  
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	2 Orang	2%
2	SMP	6 Orang	6%
3	SMA	70 Orang	70%
4	S1	20 Orang	20%
5	S2	2 Orang	2%
<b>Jumlah</b>		100 Orang	100 %

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.3.3**



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

### 4.3.4 Profil Responden Menurut Pekerjaan

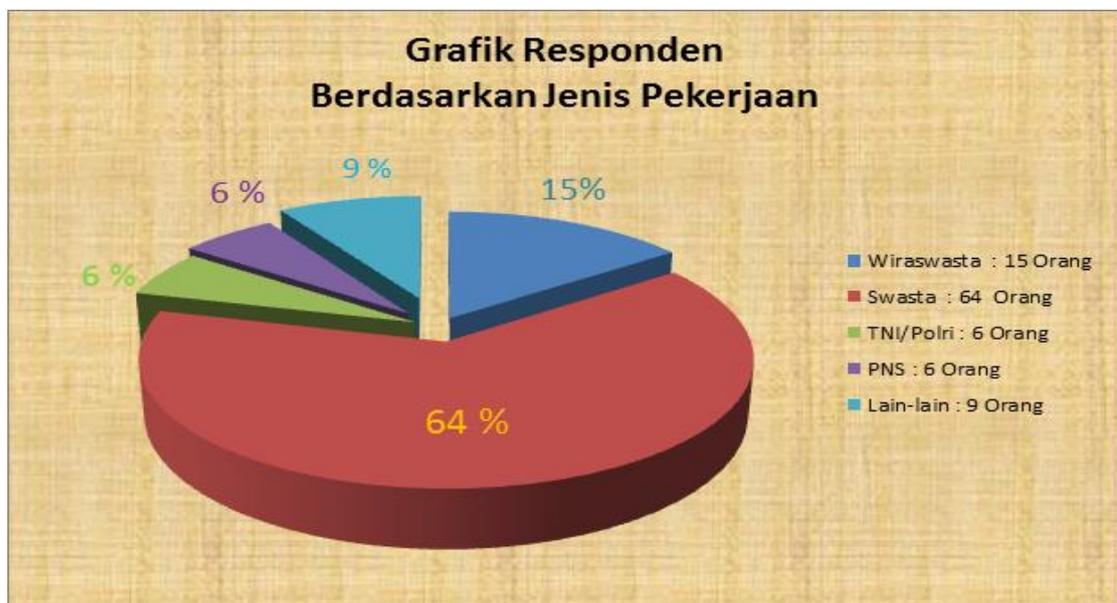
Profil responden berdasarkan tingkat Pekerjaan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3.4 berikut.

**Tabel 4.3.4**  
Profil Responden Menurut Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Wirausaha	15 Orang	15 %
2	Swasta	64 Orang	64 %
3	TNI/Polri	6 Orang	6 %
4	PNS	6 Orang	6 %
5	Lainnya	9 Orang	9%
<b>Jumlah</b>		100 Orang	100 %

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pekerjaan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.3.4**



#### **4.4. Hasil Survei IKM**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 86,46 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 s/d 100).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019  
KECAMATAN BULELENG**

**Tabel 4.4**  
Rata-Rata Skor dan Peringkat  
pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur)	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,22	0,35	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,14	0,35	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,24	0,37	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,85	0,42	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,49	0,38	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,33	0,36	Sangat Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,67	0,40	Sangat Baik
8	Penanganan dan Keamanan	3,66	0,40	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,84	0,42	Sangat Baik
<b>Nilai IKM</b>			<b>3,45</b>	
<b>Nilai Konversi IKM</b>			<b>86,46</b>	
<b>Mutu pelayanan</b>			<b>A</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

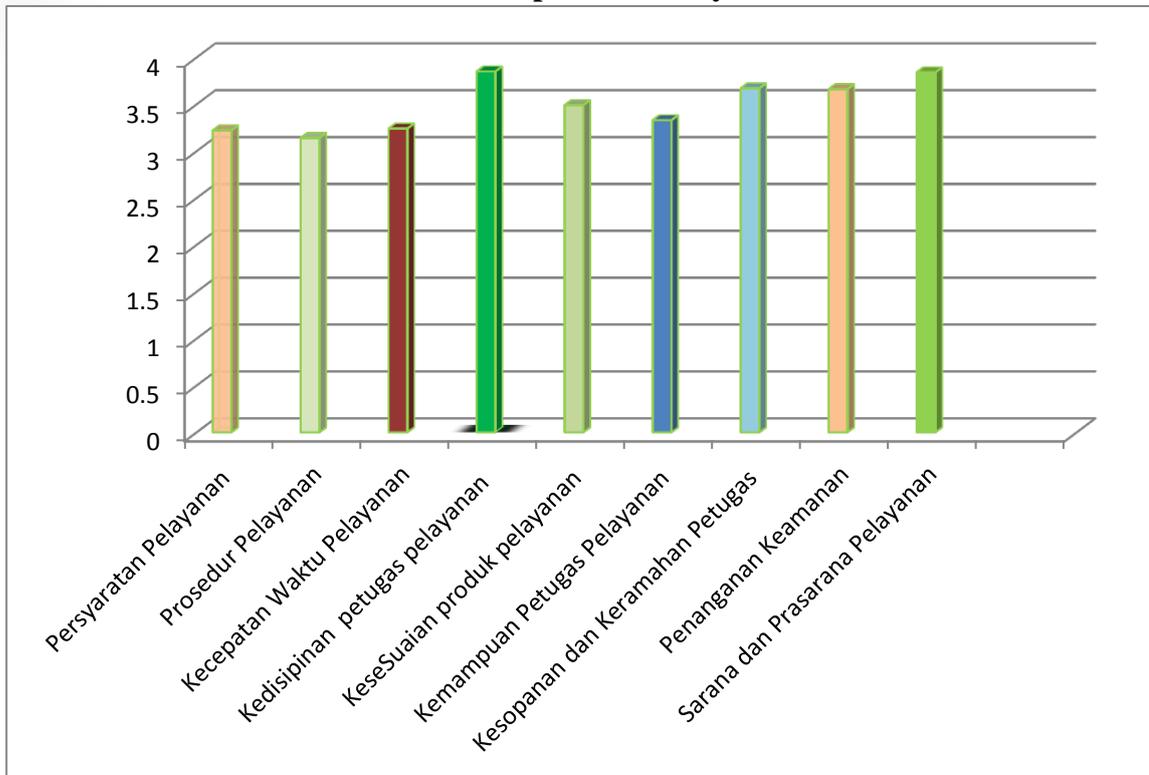
**Gambar 4.4**

Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

### Nilai Setiap Unsur Pelayanan



Berdasarkan grafik 4.6 di atas, penilaian dari masing-masing unsur di Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### 1. Lingkup Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,20. berada pada interval skor 2,51 - 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3,22 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner



kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sesuai	1	0	0%
2	Kurang sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	78	78%
4	Sangat sesuai	4	22	22%
		Jumlah	100	100%

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.14. berada pada interval skor 2,51 - 3,25 kategori “Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng relative mudah, sederhana dan tidak berbelit belit namun perlu diefektifkan lagi. Secara keseluruhan diakui masih belum maksimal petunjuk alur pelayanan pada masing-masing seksi yang ada di Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.7  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak mudah	1	0	0%
2	Kurang Mudah	2	0	0%
3	Mudah	3	87	87%
4	Sangat mudah	4	13	13%
		Jumlah	100	100%

### 3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
Kecepatan Waktu Pelayanan Kecepatan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0%
2	Kurang cepat	2	0	0%
3	Cepat	3	74	74%
4	Sangat cepat	4	26	26%
		Jumlah	100	100%



#### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Produk Kesesuaian Jenis Layanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kesesuaian Jenis Layanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk Kesesuaian Jenis Layanan disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 4.9**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak cepat	1	0	0%
2	Kurang cepat	2	0	0%
3	Cepat	3	14	14%
4	Sangat cepat	4	86	86%
		Jumlah	100	100%

#### 5. Kesesuaian Produk Layanan

Produk Kesesuaian Jenis Layanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kesesuaian Jenis Layanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk Kesesuaian Jenis Layanan disajikan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.10**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Layanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sesuai	1	0	0%
2	Kurang sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	51	51%
4	Sangat sesuai	4	49	49%
		Jumlah	100	100%

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.11**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak kompeten	1	0	0%
2	Kurang kompeten	2	0	0%
3	Kompeten	3	64	64%
4	Sangat kompeten	4	36	36%
		Jumlah	100	100%



#### 7. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.12**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0%
3	Sopan dan ramah	3	70	70%
4	Sangat sopan dan ramah	4	30	30%
		Jumlah	100	100%

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menggambarkan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan parasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat



baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.13**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0%
2	Cukup	2	1	1%
3	Baik	3	72	72%
4	Sangat baik	4	27	27%
		Jumlah	100	100%

#### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 4.14

**Indeks Kepuasan Masyarakat  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak ada	1	2	2%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	3	10	10%
4	Dikelola dengan baik	4	88	88%
		Jumlah	100	100%

#### 4.4. Indeks Komposit (Gabungan)

Nilai tiap unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bagian di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng berada pada interval IKM **2,51 – 3,25**. Dimana unsur Kewajaran Biaya memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3,85** sedangkan unsur Kemudahan Proesedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar **3,14**. Dengan demikian mutu pelayanan per unsur pelayanan yang disurvei pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng tergolong **SANGAT BAIK** dan kinerja pelayanan unit pelayanan tergolong **SANGAT BAIK**.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori Sangat Baik.
- b. Kinerja pelayanan pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng, masuk dalam kategori Sangat Baik.

Secara umum pelayanan pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng berada pada kategori Sangat baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng adalah 86,46 masuk dalam kategori "Sangat Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah Kemudahan prosedur Pelayanan dari setiap pelayanan yang diberikan karena dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,14.



## 5.2. Rekomendasi

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang relatif lebih rendah, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
3. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi, telepon, SMS center, e-mail, dan/atau penempatan kotak saran.



## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2019 KECAMATAN BULELENG

Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

*Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga*

*Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara*

*Saleh, Muwafik, Akh. 2010. Public Service Communication. Malang. UMM Press.*

*Supranto, J. 2011 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.*

*Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta. Grasindo*

*Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.*

### **Peraturan Perundang undangan :**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 15/MEN/X/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
- . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )  
KECAMATAN BULELENG KOTA SINGARAJA  
TAHUN 2019**

1. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit ( gabungan ) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur)	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,22	0,35	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,14	0,35	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.24	0,37	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.85	0,42	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.49	0,38	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.33	0,36	Sangat Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.67	0,40	Sangat Baik
8	Penanganan dan Keamanan	3.66	0,40	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,84	0,42	Sangat Baik
<b>Nilai IKM</b>			<b>3,45</b>	
<b>Nilai Konversi IKM</b>			<b>86,46</b>	
<b>Mutu pelayanan</b>			<b>A</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Keterangan jumlah responden sebanyak : 100 orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut  
 $(NRR U1X0.11) + (NRR U2X0.11) + (NRR U3X0.11) + (NRR U4X0.11) + (NRR U5X0.11) + (NRR U6X0.11) + (NRR U7X0.11) + (NRR U8X0.11) + (NRR U9X0.11) = \text{Nilai Indeks}$   
 Nilai Indeks = 4.0051

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan hasil dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar =  $4.0051 \times 25 = 100.1275$
- b. Mutu Pelayanan : A
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah : Sangat Baik

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Nilai dalam kelompok yang paling rendah yang harus ditinggikan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini 3.14

Nilai kelompok yang paling tinggi yang harus dipertahankan yaitu pada unsur sebagai berikut  
: Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisipinan petugas pelayanan 3.85

Mengetahui  
Camat Buleleng



Gede Dedy Sukma Oktiva Askara, S.Sos.M.Si  
Nip. 19621112 198303 1 021

Singaraja, 5 Nopember 2019  
Kasi Pelayanan Administrasi Terpadu



Ni Ketut Darmi, SH  
Nip. 19640616 198303 2 002

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN BULELENG  
 ALAMAT : JALAN KARTINI NO. 4 SINGARAJA

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	4	4	3	4
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	4	4	4	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	3	3	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3
39	4	3	4	3	3	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	4	3	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	4	3	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	3	4	3	4
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	4	4	3	3	2	4
59	3	3	3	4	4	4	4	3	4
60	3	3	3	3	4	3	3	3	1
61	4	3	3	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	4	4	3	3	3	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	1
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	4	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	3	3	2	4	4	3	3	3	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	3	4	3	3	3	4
75	4	3	4	4	4	4	43	3	4
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	4	4	3	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	3
82	3	3	4	4	3	4	3	3	3
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	3	4	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	4	3	4	4	4
90	4	4	3	4	4	3	4	3	4

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3	3	3	4	4	4	4	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	4	3	3	3	4
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4
99	4	3	4	4	4	4	4	43	4
100	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Jumlah Nilai Per Unsur	322	314	324	385	349	333	367	366	384
NRR Per unsur	3.22	3.14	3.24	3.85	3.49	3.33	3.67	3.66	3.84
NRR Tertimbang Unsur	0.3542	0.3454	0.3564	0.4235	0.3839	0.3663	0.4037	0.4026	0.4224
IKM Unit Pelayanan									86.46

Keterangan U1-U9 : Unsur - Unsur Pelayanan  
NRR : Nilai Rata-Rata  
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM Tertimbangan  
\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Un : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisener yang terisi  
NRR Tertim : NRR per Unsur x 0.11

**IKM UNIT PELAYANAN :**

Mutu Pelayanan :  
A ( Sangat Baik ) : 88,31 - 100,00  
B ( Baik ) : 76,61 - 88,30  
C ( Kurang Baik ) : 65,00 - 76,60  
D ( Tidak Baik ) : 25,00 - 64,99