

BAB III

HASIL SURVEY

Dari 150 (seratus lima puluh) kuesioner yang disebar dan dilakukan pengisian oleh responden/penerima layanan, kemudian dianalisa lebih lanjut sehingga menjadi data dasar survey.

Kuesioner yang dibuat memuat 9 (SEMBILAN) unsur pelayanan yang akan diukur, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan SOP
6. Kompetensi Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan
9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 83 (Tabel IKM terlampir). Dengan angka Indeks sebesar 83 maka kinerja unit PATEN Kecamatan Panyipatan berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat – 76,61-88,3.

Untuk lebih jelasnya, kategorisasi mutu pelayanan yang sudah dikonversi dengan nilai indeks IKM dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,064	65 - 76,6	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,3	B	Baik
4	3,264 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sedangkan untuk Nilai rata-rata per unsur pelayanan dalam unit PATEN Kecamatan Panyipatan dapat dilihat dari hasil olah data yang tergambar pada tabel berikut :

Tabel 2**Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3,2
2.	Prosedur Pelayanan	3,37
3.	Kecepatan Pelayanan	3,3
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan SOP	3,29
6.	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,23
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,24
8.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,63
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,25

\

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai

rata-rata (NRR) terendah terletak pada unsur Kompetensi Kesuaian Persyaratan dengan Pelayanan dengan nilai 3,2 dan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi terletak pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 4,00.

Berdasar Tabel 1 rentang NRR antara 3,2 sampai dengan 4,00 berada dalam kategori (B) BAIK, namun perlu juga diperhitungkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dengan langkah-langkah sebagaimana di bawah berikut :

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

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

Dengan demikian setiap unsur akan mendapat nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Untuk nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 , dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} &= (3,2 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,3 \times 0,11) + (4,00 \\ &\times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11) + (3,24 \times \\ &0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + \\ &= 0,35 + 0,37 + 0,36 + 0,44 + 0,36 + 0,35 + 0,35 + \end{aligned}$$

$$0,39 + 0,35 = 3,32$$

Menjadi catatan tersendiri, bahwa unsur Kewajaran Biaya Pelayanan bukan berada pada ranah kewenangan Kantor Kecamatan Panyipatan, namun diatur tersendiri yang tertuang dalam Peraturan Bupati Tanah Laut.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai interval Konversi 83 atau (B) BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dengan nilai 83 dengan mutu pelayanan BAIK.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Panyipatan bernilai Baik yang dinilai oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berdasarkan nilai Interval Konveksi IKM yaitu berkisar di antara 76,61-88,3 Nilai IKM (dengan 9 unsur layanan) berada pada nilai = 83.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden (di luar dari unsur biaya) adalah unsur 'Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai 3,63.
3. Unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Kompetensi Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan yaitu dengan nilai 3,2.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian jadwal, petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan perlunya tindakan yang cepat dan tepat dalam menindaklanjuti keluhan yang telah diterima.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas, jadwal pelayanan full di hari kerja dari jam 08.00 wita s.d jam 16.30 wita kecuali hari jum,at dari 08.00 wita s.d jam 11.30 wita dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - 1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - 2) memberikan informasi melalui komunikasi yang intensif kepada masyarakat.
5. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Panyipatan, 21 Desember 2020
Camat Panyipatan,

AGUS SETIYO, S.STP, MM
NIP. 19850808 200412 1 001