**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat demi kelancaran pelayanan. Kita sebagai aparatur Pemerintah menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat kita ketahui dari masih adanya keluhan dari masyarakat baik secara lisan maupun tertulis baik itu mengenai kelambanan petugas, kurang cekatan, penundaan pelayanan dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui tingkat atau kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu diadakan survey. Hasil survey ini nantinya sebagai bahan untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. **Tujuan**

Tujuan diadakannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun tujuan diadakannya Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Unit Kerja Kelurahan Rogotrunan adalah :

1. Mengetahui Kinerja Aparatur Pelayanan
2. Mendapatkan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan di Unit Kerja Kelurahan Rogotrunan
3. Mengambil kebijakan terkait pelayanan terhadap masyarakat
4. **Metode**

Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan beberapa komponen pendukung :

1. Responden sebagai sample sebanyak 11 orang
2. Unsur kuesioner sebanyak 7 unsur meliputi:
3. Persyaratan teknis dan administrasi
4. Prosedur pelayanan
5. Waktu penyelesaian
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan
10. Tim pelaksana SKM Kelurahan Rogotrunan Kecamatan Lumajang yaitu :
11. Pengarah : Mochamad Lutfi

(Lurah Rogotrunan)

1. Pelaksana :

Ketua : Ani Muryani

Kasi Pelayanan Umum

Sekretaris : Anggi Febbi Lestari

Anggota : Ningciati

1. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan masyarakat ini sebagai berikut :

1. Pengumpulan data : Bulan Oktober – November 2019
2. Pengolahan data : Bulan November 2019
3. Penyusunan laporan : Bulan November 2019

**BAB II**

**PEMBAHASAN**

1. **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT**

Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019 Kelurahan Rogotrunan Kecamatan Lumajang dilaksanakan dengan cara memberikan lembaran / blanko kuisioner kepada responden yang sedang dan atau telah mendapatkan pelayanan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini diambil secara sampling dengan melibatkan 11 orang responden dengan data sebagai berikut :

1. Berdasarkan pendidikan

* SD : 1 orang
* SMP : -
* SMA : 6 orang
* Sarjana : 2 orang
* Lain-lain : 2 orang

1. Berdasarkan umur

* < 20 : 1 orang
* 20 – 30 : 4 orang
* 31 – 40 : 4 orang
* 41 – 50 : 1 orang
* > 50 : 1 orang

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

* Perempuan : 7 orang
* Laki – Laki : 4 orang

1. Berdasarkan Pekerjaan

* PNS : 1 orang
* Swasta : 10 orang
* TNI : -

Dari hasil survey yang didapatkan nilai per unsure dan nilai rata-rata per unsure pelayanan sebagai berikut :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO. | Unsur Pelayanan | Jumlah Nilai | Nilai Rata-rata |
| 1. | Persyaratan Administrasi | 41 | 3,7 |
| 2. | Kemudahan Pelayanan | 40 | 3,6 |
| 3. | Kecepatan Waktu | 35 | 3,1 |
| 4. | Kemampuan Petugas | 36 | 3,2 |
| 5. | Perilaku Petugas | 34 | 3,0 |
| 6. | Sarana dan Prasarana | 29 | 2,6 |
| 7. | Penanganan Pengaduan | 39 | 3,5 |

Untuk masing-masing unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata tertimbang yang diperoleh dengan cara membagi nilai masing-masing unsur pelayanan dengan jumlah responden.

Hasil pembagian tersebut (Nilai rata-rata) dikalikan dengan bobot nilai per unsur.

Berikut Daftar Nilai Rata-rata tertimbang pada unsur pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata Tertimbang |
| 1. | Persyaratan Administrasi | 0,51 |
| 2. | Kemudahan Pelayanan | 0,50 |
| 3. | Kecepatan Waktu | 0,43 |
| 4. | Kemampuan Petugas | 0,45 |
| 5. | Perilaku Petugas | 0,42 |
| 6. | Sarana dan Prasarana | 0,36 |
| 7. | Penanganan Pengaduan | 0,49 |
| Nilai Indeks | | 3,16 |

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan hasilnya ***3,16*** .

Sedangkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM),

Nilai SKM = Nilai Indeks x Nilai Dasar

= 3,16 x 25

= 79

Catatan :

Bobot nilai per unsur = Jumlah bobot

Jumlah Unsur

N = 1 = 0,14

7

**BAB III**

**PENUTUP**

1. **KESIMPULAN**

Dalam usaha meningkatkan kinerja para pegawai di Kelurahan Rogotrunan Kecamatan Lumajang, utamanya untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat perlu dilakukan Survey guna mengetahui bagaimana pelayanan kepada masyarakat ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Dari hasil survey ini nantinya akan dijadikan tolok ukur guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini adalah tabel Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval** | **Nilai Interval Konversi** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Dari hasil survey, didapatkan Nilai SKM di Kelurahan Rogotrunan adalah sebesar 79. Jika dilihat pada tabel tersebut, maka mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan mendapatkan nilai B (Baik).

1. **SARAN**

Menindaklanjuti hasil Survey Kepuasan Masyarakat perlu adanya sosialisasi kepada seluruh komponen masyarakat khususnya warga Kelurahan Rogotrunan Kecamatan Lumajang mengenai peran penting dari Pelayanan Masyarakat.

Di samping itu juga perlu adanya komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Sedangkan unsure-unsur yang mendapatkan nilai rendah perlu dicermati bersama untuk ditingkatkan menjadi lebih baik.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Rogotrunan Kecamatan Lumajang. Kami berharap semoga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bermanfaat bagi kita semua.