LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
KECAMATAN KALIGESING KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2025

PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pemerintah Kabupaten Purworejo secara rutin melaksanakan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif untuk membandingkan antara harapan masyarakat dan kondisi pelayanan SKPD dengan mengacu pada pendapat masyarakat. Pelaksanaan survei IKM ini dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) semester sekali dan tahun ini diselenggarakan pada Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Kaligesing dalam lingkup tugasnya.

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik SKPD.

Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo dapat senantiasa meningkat sesuai tuntutan masyarakat.

Purworejo, Mei 2025
Plt. CAMAT KALIGESING,

AGUNG SUPRIYANTO, S.IP
Pembina
NIP. 19711130 199203 1 004

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah selaku unsur pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka evaluasi kepuasan penerima layanan publik serta akuntabilitas, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan kemudian dirubah dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik

akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan ini, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah secara rutin menyelenggarakan Survei IKM terhadap beberapa unit kerja yang membidangi pelayanan umum. Pada kesempatan ini untuk pelaksanaan survei IKM dilaksanakan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada Pelayanan Paten Kecamatan Kaligesing.

I.2. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran

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

I.3. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

3. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaran Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 12 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Purworejo Tahun Anggaran 2019;
8. Keputusan Bupati Purworejo Nomor : 80.18/ /2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Purworejo Tahun Anggaran 2019;
7. Keputusan Camat Kaligesing Kabupaten Purworejo Nomor : 100.3.3/10/2025 Tentang Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten) Kecamatan Kaligesing Tahun Anggaran 2025.

I.4. Pelaksanaan Survei

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada Semester I Tahun 2025.

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di bidang Pelayanan Terpadu (Paten) Kecamatan Kaligesing.

c. Pelaksana Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Keputusan Camat Kaligesing Kabupaten Puworejo Nomor : 100.3.3/24/2023 tentang Pembentukan Tim Panitia Pembentukan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo Tahun 2025, dengan susunan sebagai berikut :

Susunan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tingkat Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo Tahun Anggaran 2025

NO.	NAMA	Jabatan	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Agung Supriyanto, S.IP	Plt. Camat	Penanggung Jawab
2	Agung Supriyanto, S.IP	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3	Wahyu Widiyanto, A.Md.	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Koordinator
4	Novita Rahmawati, A.Md.	Kasubag. Perenc. Evalap dan Keuangan	Pelaksana
5	D. Waluyo	Pengadministrasi Umum Seksi Pembangunan	Pelaksana
6	Bayu Wijiyatmoko, A.Md.	Arsiparis	Pelaksana

BAB. II
METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipandu dengan wawancara terpimpin. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-4 (sangat buruk, buruk, baik, sangat baik).

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan

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

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

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan 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

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif. Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung pada masing-masin responden. Selain itu, beberapa data dan informasi yang memiliki kaitan dengan topik juga diajukan sebagai data dukung tambahan.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa "populasi adalah keseluruhan subjek penelitian."Sedangkan menurut Sugiyono (2010

: 80) populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Umum dari Desa – desa se Kecamatan Kaligesing yang membutuhkan Layanan diambil sebagai sampel secara acak dari sejumlah 100 responden.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti." Selanjutnya menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Dalam proses penentuan sampel terdapat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple ramdom sampling.* Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling.*

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probablility sampling.* Penggunaan metode *judgement sampling* ini untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu yang tidak bisa dicapai dengan metode *simple random sampling.* Beberapa kriteria tersebut antara lain:

- Masyarakat umum yang memiliki keterkaitan administratif dengan pelayanan umum.

- Pernah mengurus pelayanan administrasi sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhan.

Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan KaligesingKabupaten Purworejodilakukan dengan program Microsoft Excel dan softwarepengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

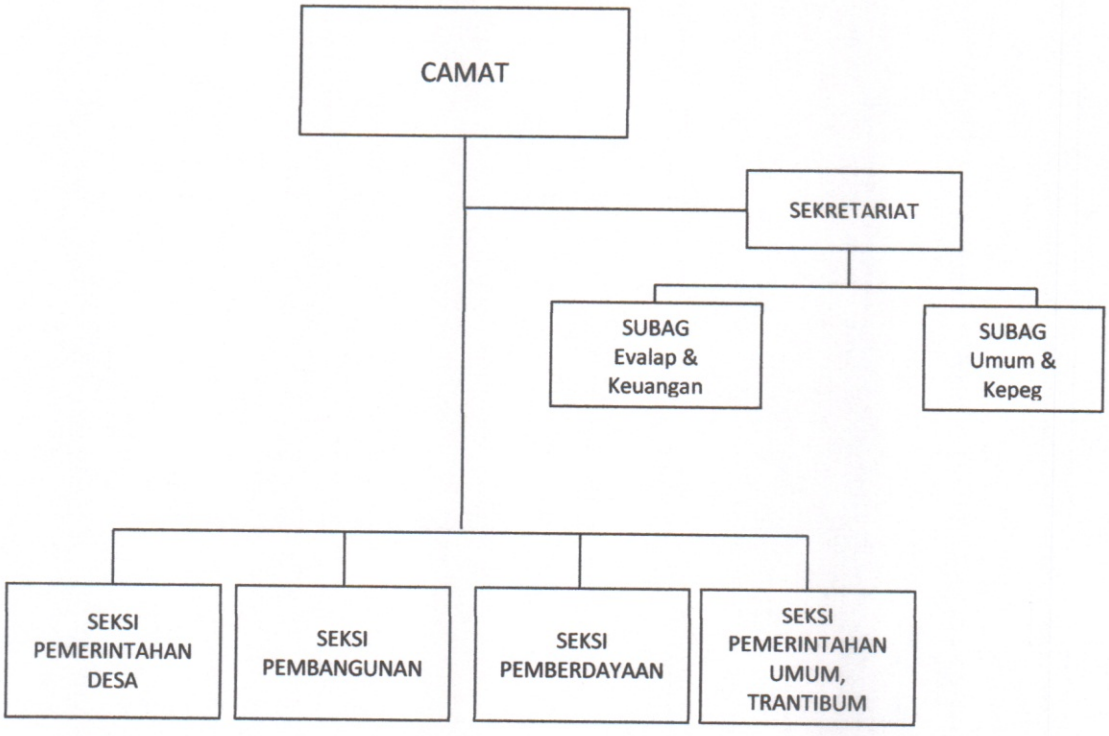
Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

NILAI TOTAL IKM	KATEGORI	KINERJA PELAYANAN
0 - 0,99	D	Sangat Buruk
1,00 – 1,99	C	Buruk
2,00 – 2,99	B	Baik
3,00 - 4,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan, Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejomemiliki Kedudukan Susunan Organisasi Tugas, Fungsi serta Tata Kerja dan Kepegawaian dilingkungan Kabupaten Purworejo diatur dengan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 107 Tahun 2021 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Kecamatan Kaligesing untuk melaksanakan fungsi yang sama di lingkup Kecamatan sebagai wilayah kerjaa masing-masing.



Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupti untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan di wilayah kerjanya. Tujuan pelimpahan kewenangan oleh Bupati kepada Camat untuk :

a. Mempercepat pengambilan keputusan berkaitan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat di wilayah kecamatan;
b. Mendekatkan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat;
c. Memperpendek rentang kendali dari Bupati kepada masyarakat.

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptifpada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo Tahun 2024 ini, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasi menurut umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu berusia 30 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
<30	34	34
31 - 40	13	13
41 - 50	16	16
>50	13	13
Tidak diisi	24	24

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia dibawah 30 tahun dan 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 16 responden atau 16 % dan yang paling sedikit adalah usia antara diatas 31-40 tahun yaitu sejumlah 13 responden atau 13 % dan usia >50 tahun yaitu 13 responden (13%), lainnya tidak mengisi yaitu 24 (24%). Hal ini

menunjukkan bahwa selama ini dalam proses pengumpulan data tidak menemui penolakan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki - laki	73	73%
Perempuan	26	26%
Tidak diisi	1	1%

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan cukup merata yaitu sebanyak 73 orang (73%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (26%), lainnya tidak mengisi yaitu 1 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa kesetaraan gender sudah tercipta dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
SD	1	1
SLTP	5	5
SLTA	77	77
S1	16	16
S2	0	0
Tidak diisi	1	1

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD 1 (1%) tingkat pendidikan SLTP sebanyak 5 (5%) SLTA sebanyak 77 orang (77%) dan berpendidikan Strata 1 sebanyak 16 orang (16%). Sedangkan berpendidikan Strata 2 sebanyak 0 (0%) dan tidak diisi 1 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa dominasi tingkat pendidikan pada SLTA sedangkan jenjang pendidikan tinggi masih sangat rendah minat untuk belajar dan mencapai gelar pendidikan SD sangat rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masih perlu peningkatan dibidang pendidikan masyarakat.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo Semester I Tahun 2025, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **"Sangat Baik "** dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **89,705** dengan kategori A.

c. Deskripsi Jawaban Responden Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di OPD Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	*Persyaratan*	*3,45*
2	*Prosedur*	*3,81*
3	*Waktu Pelayanan*	*3,46*
4	*Biaya/Tarif*	*3,90*
5	*Hasil Pelayanan*	*3,59*
6	*Kompetensi Pelaksana*	*3,49*
7	*Perilaku Pelaksana*	*3,63*
8	*Maklumat Pelayanan*	*3,48*
9	*Penanganan Pengaduan, Saran*	*3,81*
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		***3,58***

Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,45; nilai rata-rata unsur prosedur adalah 3,81; nilai rata-rata unsur waktu pelayanan adalah 3,46; nilai rata-rata unsur biaya/tarif adalah 3,90; nilai rata-rata unsur hasil pelayanan adalah 3,59; nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3,49; nilai rata-rata unsur maklumat pelayanan adalah 3,48; nilai rata-rata perilaku pelaksana adalah 3,63 serta nilai rata-rata penanganan pengaduan dan saran adalah 3,81. Dari keseluruhan nilai atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di

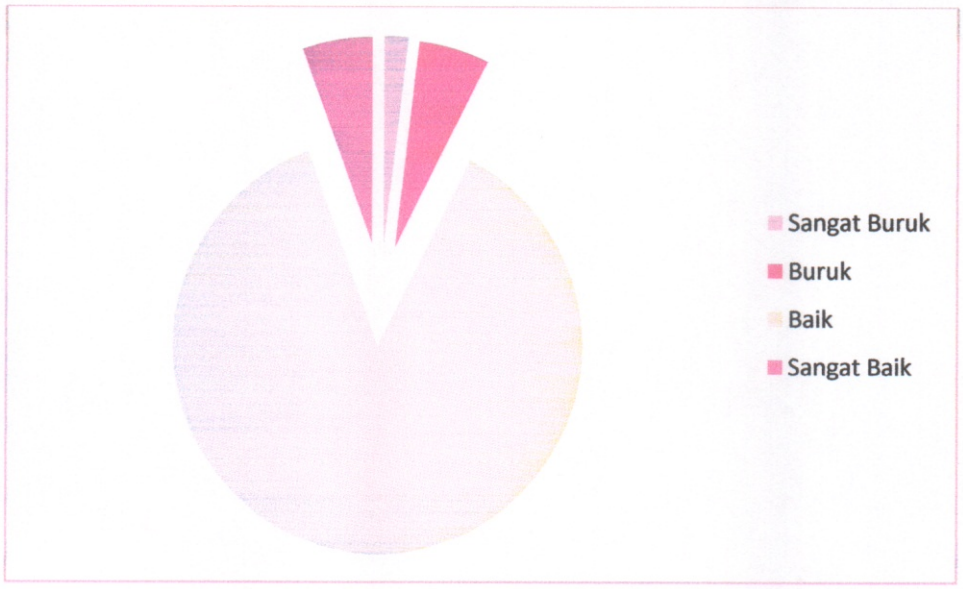
Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo adalah 3,58.

d. Pembahasan pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan di Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo dihasilkan beberapa catatan sebagai berikut : unsur *Biaya/Tarif* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,90 serta unsur *Persyaratan* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,45.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo sebesar 3,45.

Gambar 3.1. Grafik Persyaratan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Beberapa komentar dari responden mendukung hal ini, seperti:

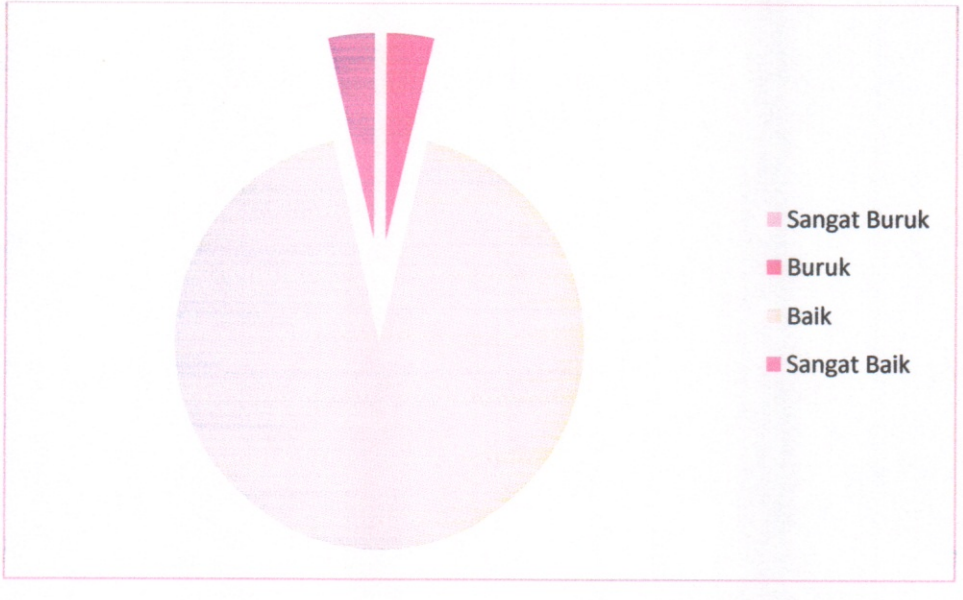
"Selain sosialisasi dan penyampaian informasi melalui papan pengumuman, media pamflet".

Namun demikian juga terdapat beberapa komentar yang layak menjadi catatan, seperti:

"Persyaratan kurang jelas bagi responden yang masuk kategori usia lanjut, namun demikian bagi responden usia muda tidak ada permasalahan ".

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,45% pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik.*

Gambar 3.2. Grafik Prosedur



Kejelasan dan kepuasan pengguna layanan terwakili dalam beberapa komentar berikut:

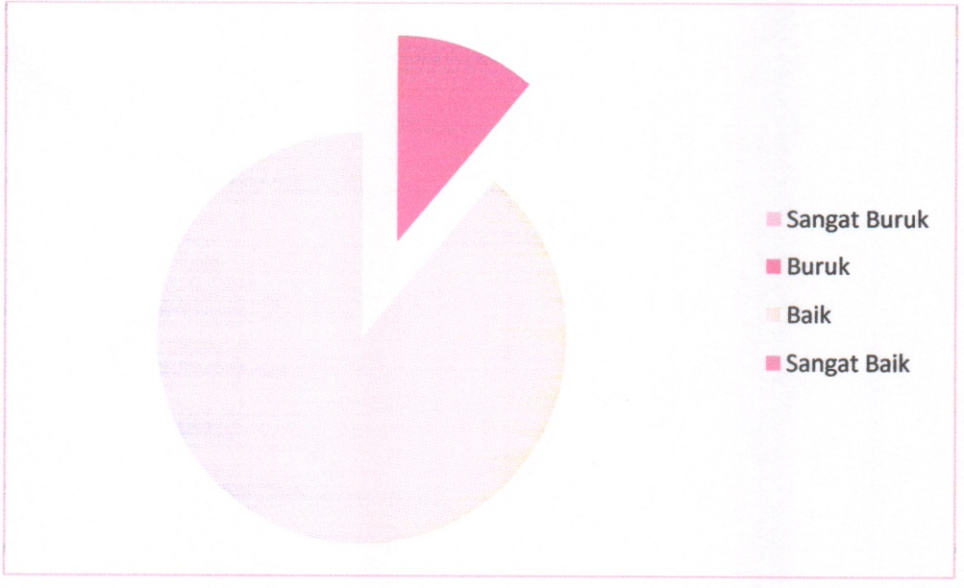
"Normatif,."

"Sudah satu alur."

"Mudah dimengerti."
"Tidak tertulis, namun mudah dipahami dari informasi petugas layanan paten."

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,81 pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo.

Gambar 3.3. Grafik Waktu Pelayanan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat* B*aik,* namun masih perlu mendapat perhatian lebih. Beberapa komentar responden menyampaikan hal ini.

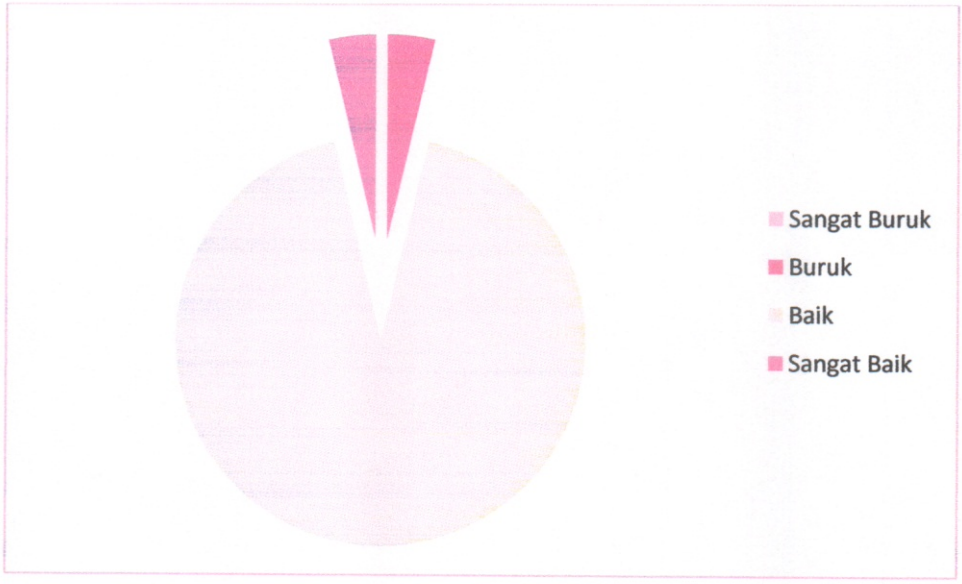
"Petugas mudah tersenyum ."
"Waktu pelayanan 5 hari kerja, menjadi kendala waktu pelayanan Masyarakat."
"Dalam pengurusan legalisir, proses pengumpulan dan pengambilan dalam satu ruangan."

Meski demikian, ternyata ada beberapa pegawai yang sudah menggunakan teknologi untuk mengatasi masalah pelayanan ini.

"Bisa di SMS kapanpun kita butuh."

Biaya/Tarif adalah ongkos untuk pelayanan di Kecamatan Kaligesing dengan tarip Rp. 0,00 rupiah alias gratis dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaranya. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,90.

Grafik 3.4. Grafik Biaya/Tarif

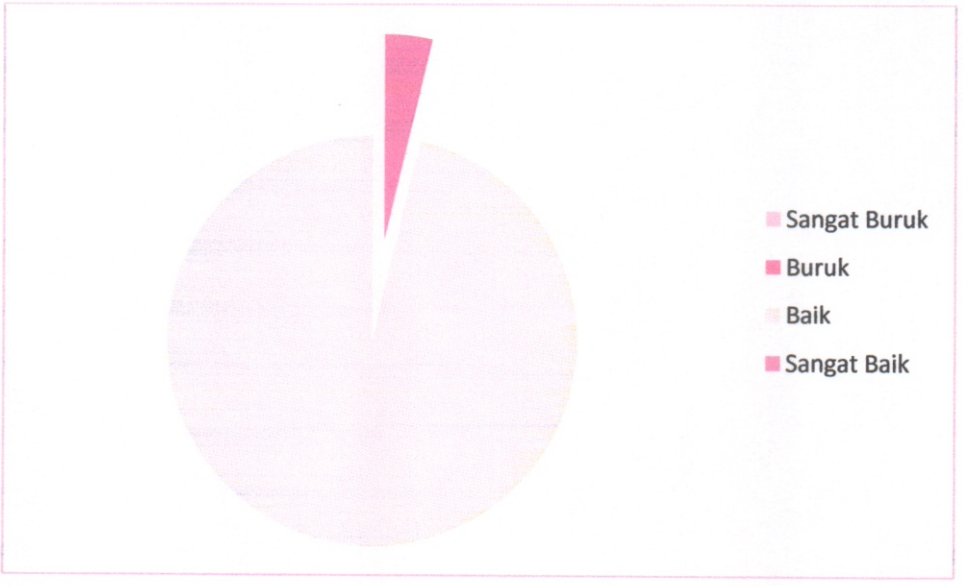


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Secara umum sudah disosialisasikan dengan baik dan diketahui oleh pengguna pelayanan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini tidak dipungut biaya sama sekali/gratis. Rata-rata responden memberikan catatan bahwa pelayanan ini gratis, tidak dipungut biaya dan tidak ada klaim responden yang pernah ditarik biaya.

"Gratis."
"Sudah jelas. Tidak ada biaya."

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. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,90.

Gambar 3.5. Grafik Hasil Layanan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Produk layanan yang dihasilkan selama ini sudah sesuai standar. Beberapa responden sudah merasa layanan sesuai dengan keinginan mereka.

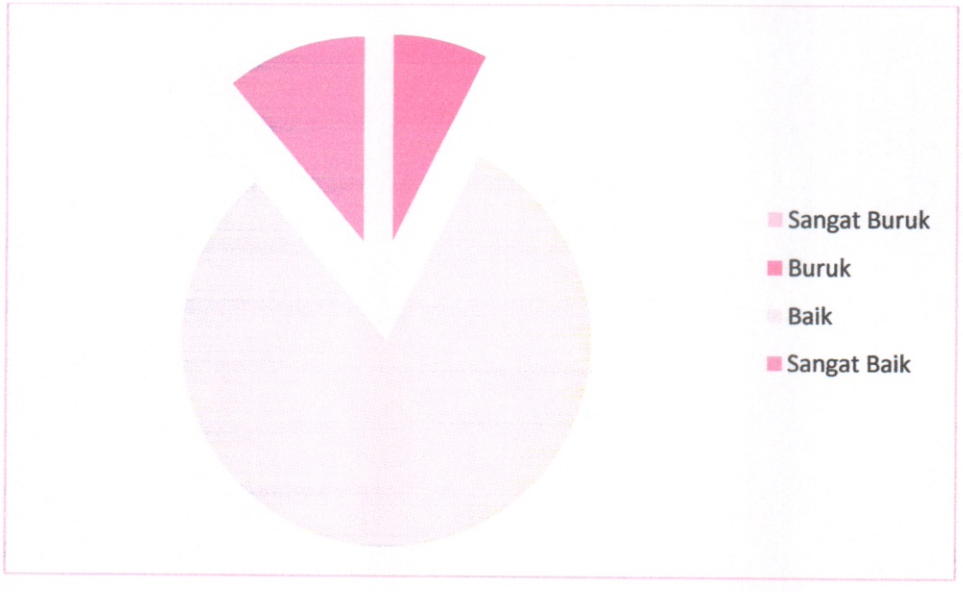
"Bermutu, apabila ada kekurangan dihubungi lewat telepon."
"Sudah baik, perlu peningkatan koordinasi "

Namun masih ada beberapa yang merasa belum puas dengan hasil layanan yang mereka peroleh selama ini.

"Penyampaian terkesan kurang senyum."
"Mrengut wae."

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,59.

Gambar 3.6. Grafik Kompetensi Pelaksana



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sudah baik.

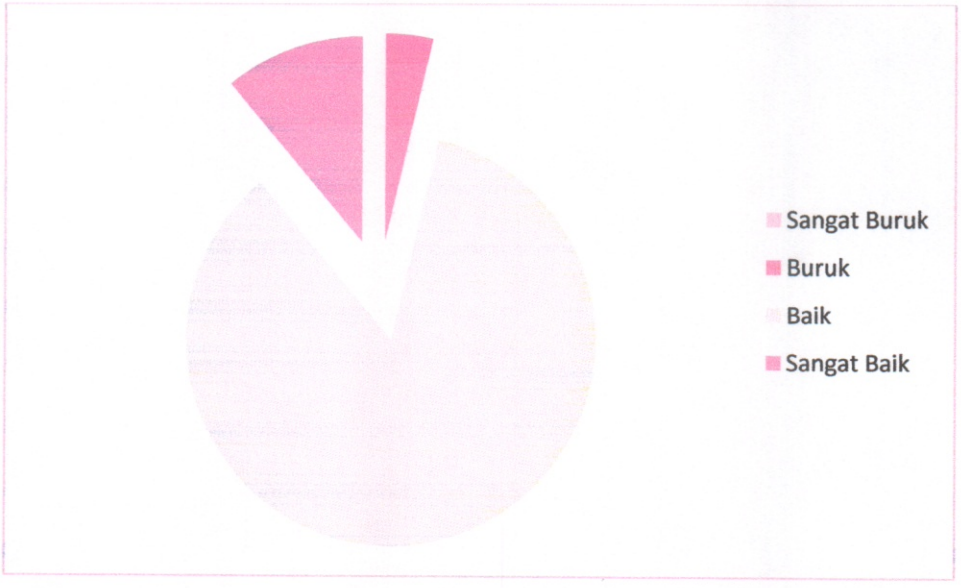
"Profesional, langsung turun sendiri."
"Mau membantu."

Namun penyesuaian dengan lingkungan jam kerja baru 5 hari kerja perlu disikapi dengan lebih baik. Salah satu responden memberikan masukan dalam hal ini.

"Waktu istirahat cukup lama, kadang sampe jam 14.30 dan tidak ada petugas pelayanan yang mengganti (bergiliran)."

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,49.

Gambar 3.7. Grafik Perilaku Pelaksana

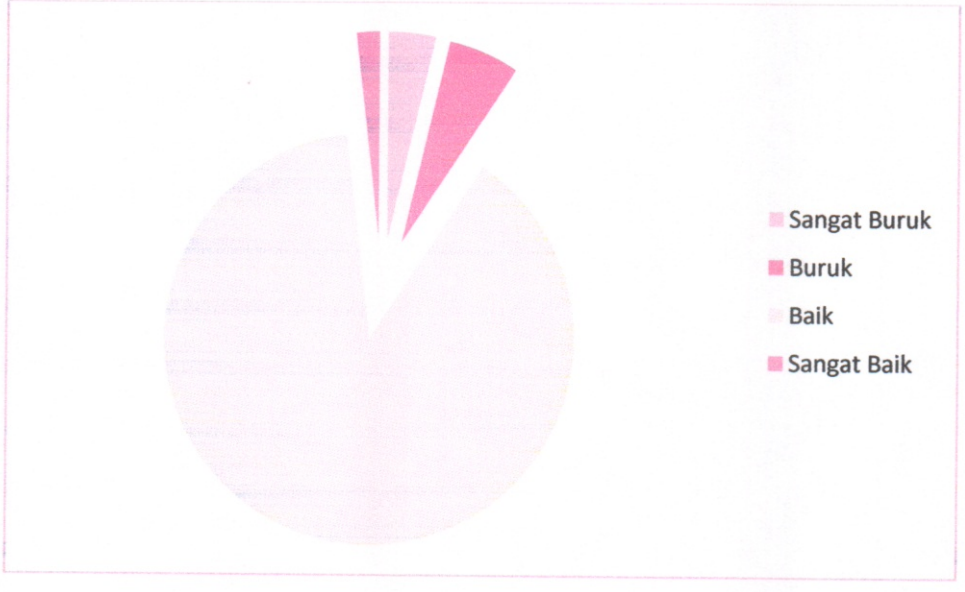


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Pola komunikasi petugas pelayanan selama ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Pendekatan orang per orang secara personal bisa mencairkan suasana dan mendekatkan hubungan petugas dan pengguna layanan.

"Awalnya jutek, tapi lama-lama akrab hehe.. "
"Lebih sabar karena ada yang lebih tua."
"Lebih sabar kalau ada pengawas/ atasan"

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,63.

Gambar 3.8. Grafik Maklumat Pelayanan

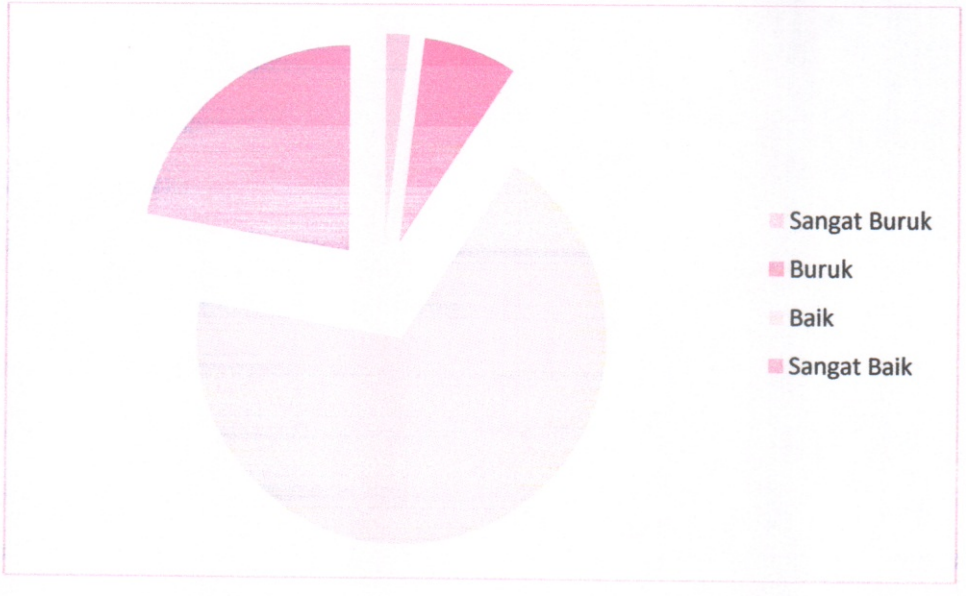


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*. Hal ini diperkuat oleh beberapa catatan dari responden sebagai berikut:

"Apa sih sebenarnya pentingnya maklumat pelayanan?"
"Sudah ada, "
"Biasanya langsung menuju orang yang dituju."

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai rerata unsur pelayanan ini sebesar 3,48.

Gambar 3.9. Grafik Penanganan Pengaduan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik.* Pencapaian nilai sangat tinggi sebesar 3,81.

"Aktif, segera ditindaklanjuti tidak melalui kotak pengaduan."
"Klo ada survey semacam ini, mungkin baru bisa kasih masukan. Itupun tidak secara langsung."
"Kami tidak pernah menggunakan."
"Belum tau kalau ada pengaduan."

III.3. Rekapitulasi Saran Responden

Dari hasil keseluruhan survei Indeks Kepauasan Masyarakat pada OPD Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo teridentifikasi beragam saran dan rekomendasi dari responden untuk membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat juga kami lampirkan sebagai berikut :

1. Proses penyampaian informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi tidak semua instansi lain menyampaikan, terkadang

tidak diberikan dengan jelas sehingga perlu tindak lanjut pemenuhan berkas yang selaian urusan administrasi terkendala.

2. Prosedur yang diterapkan dapat fleksibel dan sesuai dengan peraturan.
3. Ruang yang sempit sehingga dalam pemberian pelayanan kurang nyaman.
4. Sarana dan proses penanganan pengaduan, saran dan masukan yang kurang diketahui oleh masyarakat umum.
5. Sarana prasarana pelayanan sudah cukup memadai, hal ini dapat memudahkan dalam pelayanan masyarakat.
6. Petugas pelayanan administrasi disesuaikan dengan jam kerja dan mohon datang lebih tepat waktu sehingga pelayanan dapat berjalan cepat dan lancar.
7. Masih terdapat perangkat yang kurang kooperatif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

BAB. IV
PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

(pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

No	Indikator Penilaian	Nilai
1	Persyaratan	3,45
2	Prosedur	3,81
3	Waktu Pelayanan	3,46
4	Biaya/Tarif	3,90
5	Hasil Pelayanan	3,59
6	Kompetensi Pelaksana	3,49
7	Perilaku Pelaksana	3,63
8	Maklumat Pelayanan	3,48
9	Penanganan Pengaduan	3,81
	TOTAL	**32,22**
	Kategori	Sangat Baik

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Jika diambil nilai rerata dari keempat unit pelayanan di atas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "*Sangat Baik*" pada angka 3,45.

Dengan capaian ini, pelayanan Umum yang diintegrasikan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada OPD Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan capaian ini tidak membuat terlena, namun justru menjadi tantangan untuk mempertahankan dan senantiasa melakukan perbaikan di segala unsur pelayanan.

IV.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka penguatan dan peningkatan beberapa unsur pelayanan yang dinilai kurang walaupun berdasarkan tanggapan

responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori A dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik" serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan lainnya, maka perlu diperhatikan dan diperbaiki beberapa unsur pelayanannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

- Unsur persyaratan, dengan nilai rata-rata 3,45
- Unsur waktu pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,46
- Unsur kompetensi pelaksana, dengan nilai rata-rata 3,49
- Unsur maklumat pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,48

Dengan berpedoman pada temuan survey ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo.

Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

1. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan, komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi *sikap, perilaku, keterampilan, kepekaan, kedisiplinan,* hal ini dapat ditempuh melalui upaya;
    a. Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai/standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan;
    b. Penetapan kebijakan internal terkait pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.
    c. Mengupayakan pembinaan peningkatan profesionalisme, keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutandi instansi terkait.

2. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sistem, mekanisme dan prosedur, komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan, meliputi;
    a. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap layanan yang diselenggarakan (termasuk mekanisme pengaduan terhadap keluhan pelanggan), yang diinformasikan secara terbuka melalui media sosialisasi tertulis ataupun forum pertemuan diberbagai tingakatan masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi dari penyedia layanan.
    b. Menerapkan dan mempedomani uraian tugas pegawai untuk meningkatkan aspek kejelasan, tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai. Uraian tugas dipasang ditempat yang dapat dilihat oleh pengguna layanan.
3. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja unit pelayana melalui upaya ;
    a. Pemusatan lokasi dan system pelayanan (*one stop service*). Operasionalisasi langkah ini bisa dikoordinasikan dengan semua sub unit organisasi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kemudian disiapkan sebuah loket/tempat khusus bagi pelayanan. Selain memudahkan pelanggan, langkah ini juga memudahkan petugas maupun pihak terkait untuk mensosialisasikan program-program pelayanan dengan lebih komprehensif, termasuk memasang maklumat pelayanan.
    b. Pemanfaatan secara optimal sarana dan prasarana pelayanan yang ada. Jika memang membutuhkan, perlu pengadaan peralatan penunjang pelayanan.

c. Peningkatan kenyamanan lingkungan dengan pemenuhan (kebersihan, keindahan, kesederhanaan, kelayakan, dan keamanan) untuk mendukung kinerja pelayanan.

PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 2025

UNIT KERJA : OPD KECAMATAN KALIGESING
JENIS PELAYANAN : PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

NO.	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Hasil	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	Pengaduan
					JAWABAN								
1	55	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	24	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	52	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	55	P	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	45	L	SMA	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	27	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3
7	31	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	46	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	24	P	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	3	4
10	26	L	SMA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	3	4
11	38	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	14	L	SMP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	56	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	51	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	27	L	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	3	3	4
16	22	P	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	18	P	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	66	L	SMA	Lainnya	3	4	4	4	4	3	4	3	4
20		P	SMA		3	3	3	3	3	3	3	3	3
21		L	SMA		3	4	3	3	4	3	4	4	3
22		P	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	3
23		P	SMA		3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	25	L	SMP	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	4	4
25		L	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4
26	17	L	SMA		0	0	0	0	0	0	0	0	0

NO.	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Hasil	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	Pengaduan
					JAWABAN								
27		L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28		L	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	3	3	4	4	4
29	45	L	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	3	4
30	25	L	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	4	4
31	33	L	SMA	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32		L	SMA		3	4	3	4	4	3	4	3	4
33	51	L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	55	L	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	60	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	53	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37		L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	25	P	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	38	P	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40		L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	4	4
41		P	SMA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42		P	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	3
43	27	P	S1		3	3	4	4	3	3	4	3	4
44		L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
45		L	SMA	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	3
46		P	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47		L	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	4	3
48	38	P	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	4
49	47	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	4	3
50	44	P	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	4
51		L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	3	3	3
52	26	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	50		SMA	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	3	4
54		L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	34	L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
56	20	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	25	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3	3

NO.	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Hasil	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	Pengaduan
					JAWABAN								
58		L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	3	4
59	21	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	22	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	20	P	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	32	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
63	49	L	SMA	Lainnya	3	3	4	4	4	4	3	4	4
64	48	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	3	4
65	58	L	SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	3	4
66	46	L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	3	4
67	29	L	SMA	Wirausaha	3	4	4	4	3	4	4	3	4
68	41	L	SMA		3	4	3	4	4	3	4	4	4
69	35	L	SMA	Wirausaha	3	4	3	4	3	3	3	3	4
70	37	L	SMA	Wirausaha	3	4	4	4	3	3	3	3	4
71	50	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	2	4
72		L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	3	4
73		L	S1		3	4	3	4	4	3	3	3	4
74	18	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	51	P	S1		3	4	3	4	3	3	4	3	4
76	18	P	SMA		3	4	3	4	4	4	3	4	4
77	45	L	SMP	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4
78	31	L	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	3	4
79	18	L	SMP		4	3	4	3	4	3	4	4	3
80	18	L	SD		4	3	3	3	3	4	3	3	3
81		L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	21	L	SMA		4	3	4	4	3	3	3	4	4
83	26	L	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	0	4	4
84	32	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3	4
85		L	SMP	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	30	L	S1	Swasta	3	4	3	4	3	4	3	4	4
87	21	L			4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	26	L	S1	Swasta	4	4	4	4	4	3	4	3	4

NO.	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Hasil	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	Pengaduan
					JAWABAN								
89	24	P	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	26	L	S1	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	3	4
91	39	L	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
92	46	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3	4
93	45	P	SMA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	4
94	19	L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	3
95	21	L	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	3	3	4
96	18	P	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	54	L	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	3
98	41	L	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	47	L	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4
100	22	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
NILAI RATA-RATA PER UNSUR					3.45	3.81	3.46	3.90	3.59	3.49	3.63	3.48	3.81

NILAI AKHIR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	3.62	Sangat Baik

Klasifikasi Nilai IKM

0 -1	Sangat Buruk
1 -2	Buruk
2 -3	Baik
3 -4	Sangat Baik

Kaligesing, Mei 2025

Penanggung Jawab,

PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO KECAMATAN KALIGESING

AGUNG SUPRIYANTO, S.IP

Pembina

NIP. 19711130 199203 1 004