

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**KELURAHAN KALIWIRO KECAMATAN KALIWIRO
PERIODE OKTOBER - NOVEMBER TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Governance*. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kaliwiro Periode Oktober - November Tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.



Wonosobo, 4 Desember 2023
Lurah Kaliwiro

TRIRAHARJO, S.E

Penata

NIP. 196910282002121005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GRAFIK	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG MASALAH	6
B. MAKSUD DAN TUJUAN	7
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	12
A. PELAKSANA SURVEI	12
B. METODE PENGUMPULAN DATA	13
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	13
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	13
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	15
A. RESPONDEN SURVEI	15
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	23
A. ANALISIS HASIL SURVEI	23
B. RENCANA TINDAK LANJUT	25
C. TREN NILAI SURVEI	27
BAB V PENUTUP	29
A. KESIMPULAN	29
B. SARAN DAN REKOMENDASI	29
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI	31
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN KALIWIRO TRIWULAN IV (OKTOBER - NOVEMBER) TAHUN 2023	33
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM	34
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Peleaksana	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	14
Grafik II. Usia Responden _____	15
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	15
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	16
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	21
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Periode Juli - September 2023 _____	22
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Kelurahan Kaliwiro _____	24
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	25
Grafik IX. Tren Hasil SKM Kelurahan Kaliwiro _____	26

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Kelurahan Kaliwiro sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan langsung secara luas juga digunakan oleh masyarakat seperti layanan konsultasi, data dan informasi maupun identitas kependudukan.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Kelurahan Kaliwiro Nomor 060/332/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 23 jenis layanan pada Unit Kerja tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Kaliwiro dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kaliwiro Periode Oktober - November Tahun 2023 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data. Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Kelurahan Kaliwiro;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Kaliwiro berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Kaliwiro; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu II September 2023
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I September 2023 - Minggu IV September 2023
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Oktober 2023 - Minggu IV November 2023
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2023
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2023
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu I Desember 2023
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I Desember 2023
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu I Desember 2023

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

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

mana:

S = jumlah sampel

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

N = populasi

d = 0,0

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

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Kelurahan Kaliwiro yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober - November 2023 adalah 42 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 37 responden.

Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 37 responden atau 97% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori Sangat baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan kembali untuk mengetahui persepsi kepuasan pengguna dengan akurasi data yang diharapkan sehingga perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat diselaraskan antara kemampuan pelayanan dengan keinginan masyarakat.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 37 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 42 pengguna layanan Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 20 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 17 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;

SALES



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36 - 45 Tahun sebanyak 15 orang;



Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 14 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan Wirausaha sebanyak 15 responden.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	15
4	Sangat Sesuai	22

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 15 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 22 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	16
4	Sangat Mudah	21

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 21 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, sedangkan 16 lainnya berpendapat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	17
4	Sangat Cepat	20

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 17 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, sedangkan 20 lainnya berpendapat sangat cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	1
4	Gratis	36

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 36 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis, sedangkan 1 lainnya berpendapat jika biaya/tarif layanan yang ada adalah murah.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	18
4	Sangat Sesuai	19

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 19 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 18 lainnya berpendapat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	14
4	Sangat Kompeten	23

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 23 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 14 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	9
4	Sangat Sopan dan Ramah	28

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 28 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 9 lainnya berpendapat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	7
4	Sangat Baik	30

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 0 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 37 lainnya berpendapat bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada sangat baik

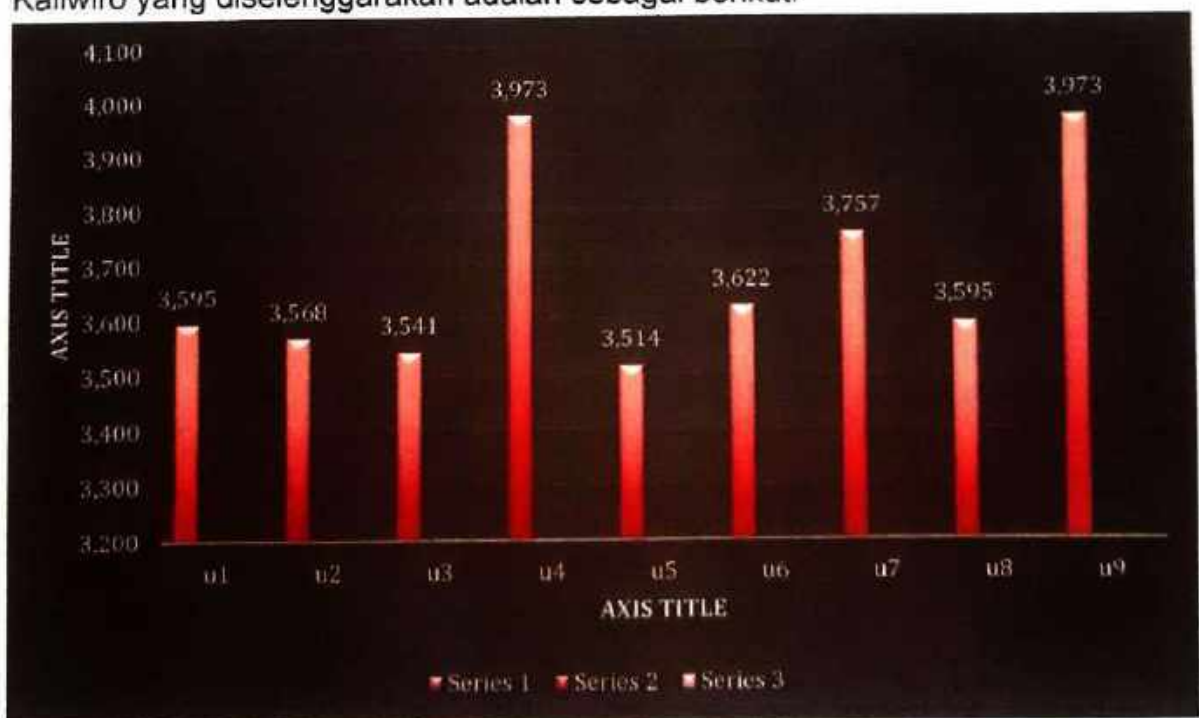
Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	0
4	Dikelola dengan Baik	37

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 37 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Kelurahan Kaliwiro telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Kelurahan Kaliwiro yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.973 dikonversikan dengan nilai dasar 37 dengan hasil IKM sebesar 92.04 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

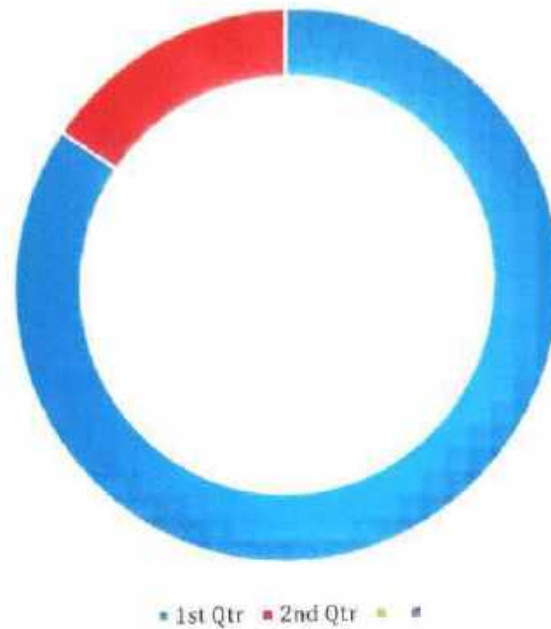
A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro pada periode Oktober - November 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 23 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 12 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 42 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 1 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 42 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 37 responden dari 42 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo sebesar 97% atau sebanyak 37 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 12 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kaliwiro. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.

Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonoso



bo Periode Oktober - November 2023

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 1 petugas layanan pada Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 42 pengguna layanan Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada Oktober - November 2023.

Keberhasilan pelibatan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyalurkan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

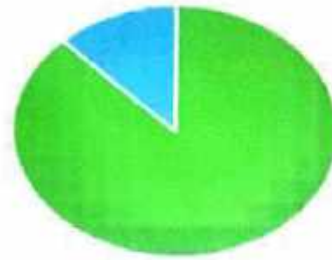
NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN	IKM
1	TOIF	42	37	92.04
	TOTAL	42	37	

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

ATEGORI KEPUASAN

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

KATEGORI KEPUASAN



■ Sangat Puas ■ Puas
■ Kurang Puas ■ Tidak Puas

Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Kelurahan Kaliwiro

Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 26 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan, 11 responden menyatakan puas.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai kompetensi pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro selama survei pada periode Oktober - November 2023 sebesar 92.04 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik, namun beberapa catatan dari hasil analisis saran dan masukan dari responden sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV utamanya berkaitan dengan unsur sarana dan prasarana terutama pada ruang tunggu pelayanan dan toilet, maupun unsur penyampaian kejelasan Standar Pelayanan melalui kegiatan sosialisasi dan peningkatan kompetensi petugas layanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro selama survei pada periode Oktober - November 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei dengan tanda merah pada Grafik VII sebagai berikut:



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Ketiga dan kelima dengan nilai 3,541 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur ke delapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,514, sehingga lebih diprioritaskan untuk dicantumkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1	U8	Perbaikan unsur sarana dan prasarana pendukung fasilitas layanan	✓	✓			2024	Semua Bagian pada Kelurahan kaliwiro
2	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional	✓	✓	✓	✓	2024	Semua Bagian pada Kelurahan kaliwiro

		Prosedur (SOP) Layanan						
3	U5	Sosialisasi dan peningkatan kapasitas Pelayanan			✓	✓	2024	Semua Bagian pada Kelurahan kaliwiro

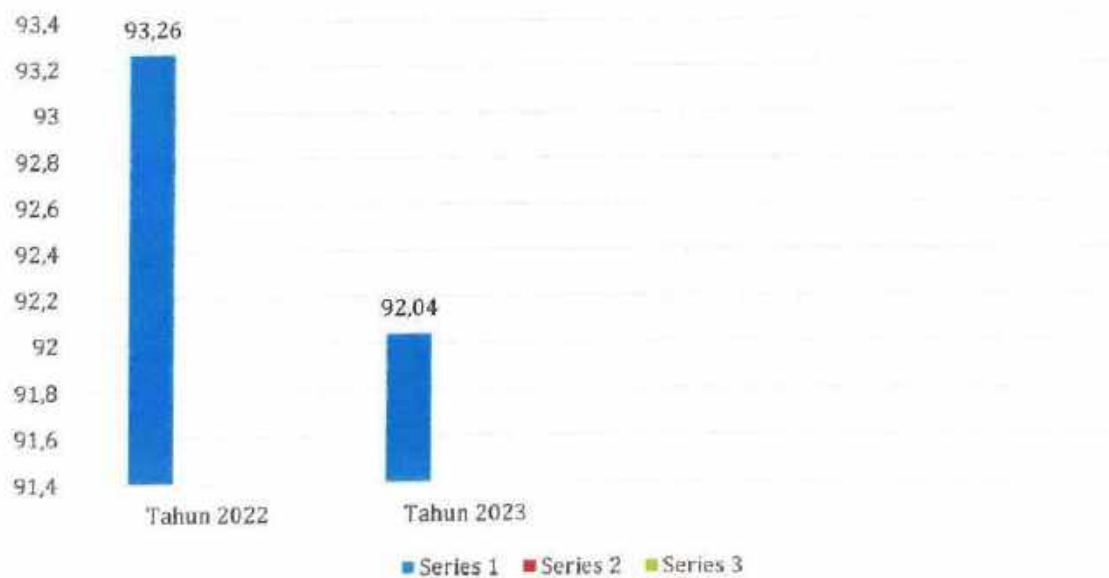
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Bagian Kelurahan Kaliwiro selaku unit kerja yang melaksanakan tugas pelayanan di Kelurahan Kaliwiro. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya. Pada Tahun 2022 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan di lingkungan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro.

Chart Title



Grafik IX. Tren Hasil SKM Kelurahan Kaliwiro

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Kelurahan Kaliwiro Kecamatan Kaliwiro pada periode Oktober - November 2023 mengalami penurunan sebesar 1,22 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Kelurahan Kaliwiro dalam kurun waktu dua tahun tersebut telah berhasil menunjukkan perubahan predikat pelayanan pada kategori sangat baik di Tahun 2022 bertahan sangat baik di Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan, masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa unsur paling rendah pada unsur Ketiga dan kelima dengan nilai 3,541 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur ke delapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,514, sehingga lebih diprioritaskan untuk dicantumkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain prioritas terhadap kebijakan yang bersifat prosedural, Kelurahan Kaliwiro juga perlu secara bertahap untuk memperbaiki kualitas sarana dan prasarana layanan melalui proses penganggaran yang berbasis data sehingga pemanfaatan anggaran tersebut bisa lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan responden melalui saran dan masukan maupun aduan dari pengguna layanan.

Laporan hasil SKM Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa nilai Kelurahan Kaliwiro adalah 92.04 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas;
2. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.



Wonorejo, 04 Desember 2023
Lurah Kaliwiro

TRI RAHARJO, S.E
Penata

NIP. 196910282002121005

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4

7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>



Magosobo, 04 Desember 2023

Lurah Kaliwiro

TRI RAHARJO, S.E

Penata

NIP. 196910282002121005

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN KALIWIRO KECAMATAN KALIWIRO
TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,595	89,875
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,568	89,200
3	Waktu Penyelesaian	3,541	88,525
4	Biaya/Tarif	3,973	99,325
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,514	87,850
6	Kompetensi Pelaksana	3,622	90,550
7	Perilaku Pelaksana	3,757	93,925
8	Sarana dan Prasarana	3,595	89,875
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,973	99,325
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,682	
	Nilai NRR setelah dikonversi		92,04
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	



Wongsobo, 04 Desember 2023
Lurah Kaliwiro

TRI RAHARJO, S.E
Penata

NIP. 196910282002121005

LAMPIRAN IV
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Sangat baik
2	Baik
3	Puaas bangeeeeett,,,
4	Pelayanan sudah sangat baik
5	gratis
6	Sudah baik
7	Sudah baik
8	Tingkatkan
9	Tetap ramah dan smkin meningkat lagi
10	Pelayanan Sangat memuaskan
11	Lanjutkan dan tingkatkan pelayanannya.
12	Tingkatkan
13	Tingkatkan
14	Baik
15	Baik
16	Puas
17	Baik
18	Tingkatkan
19	Teruskan
20	Tingkatkan
21	Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
22	Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
23	Pertahankan pelayanan yang baik . Dan semakin baik kedepannya
24	Lanjutkan
25	Lanjutkan
26	Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
27	Tingkatkan
28	Tetap semangat pelayanan terhadap masyarakat sekitar
29	Semua bagus tinggalkan dipertahankan
30	tingkatan
31	Lanjutkan
32	Lanjutkan

33	Pelayanan sangat baik
34	Lebih baik lagi
35	Tingkatkan
36	Sangat baik
37	Sangat baik

Mulosobo, 04 Desember 2023

Lurah Kaliwiro



PEL. RAHARJO, S.E

Penata

NIP. 196910282002121005