



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2019



KERJASAMA:



PEMERINTAH
KABUPATEN
PURBALINGGA



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Survey Kepuasan Masyarakat di 24 (dua puluh empat) Unit Pelayanan Publik yaitu DPMPTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, RSUD dr.Goeteng Taroenadibrata, 18 (delapan belas) Kecamatan serta 3 (tiga) UPTD Puskesmas (UPTD Puskesmas Bojongsari, UPTD Puskesmas Kutasari, dan UPTD Puskesmas Karangjambu)

2. Penanggungjawab Penelitian
 - a. Nama dan Gelar : Prof.Dr.Rifda Naufalin, S.P.,M.Si
 - b. NIP : 19701121 199512 2 001
 - c. Pangkat/Golongan : Pembina Utama Madya (IV/d)
 - d. Jabatan Fungsional : Guru Besar
 - e. Jabatan Struktural : Ketua LPPM UNSOED
 - f. Alamat kantor : Jl.Dr.Soeparno, Grendeng, Purwokerto 53122
 - g. Telp/Faks/Email : (0281)625739/ lppm_unsoed@yahoo.co.id
 - h. Alamat rumah : Jl.Paguyuban III C4 No 25 RT 2/RW 6, Bojongsari, Kembaran

3. Jumlah Anggota : 2

4. Jumlah Mahasiswa yang Terlibat : 20 orang

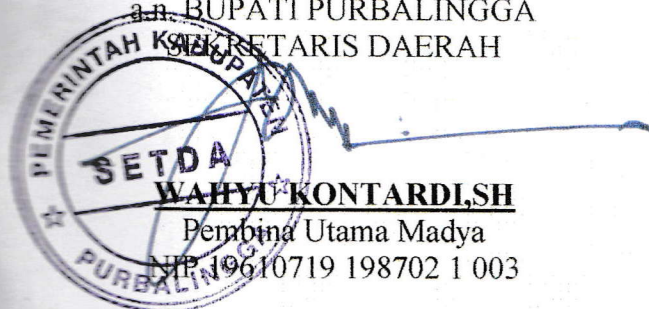
5. Lokasi Penelitian : Kabupaten Purbalingga

6. Jangka Waktu Penelitian : 3 bulan

Purwokerto, Oktober 2019

Mengetahui :

a.n. BUPATI PURBALINGGA
KABUPATEN PURBALINGGA



Penanggungjawab Penelitian,
KETUA LPPM UNSOED

Prof.Dr.RIFDA NAUFALIN,S.P.,M.Si
Pembina Utama Madya
NIP.19701121 199512 2 001

KATA PENGANTAR

Keberadaan pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar masyarakat ataupun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbicara mengenai pelayanan publik, seringkali akan dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah besarnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Faktanya, beberapa tahun terakhir penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia justru sering disorot dari keluhan masyarakat.

Berdasarkan data dari Ombudsmen (2017), pemerintah daerah mendapatkan laporan atas pelayanan publik sebesar 40%. Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang tidak terlepas dari sorotan masyarakat atas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hal tersebut, maka kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Purbalingga Tahun 2019 sangat penting untuk dilakukan.

TIM
PENYUSUN

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang tidak terlepas dari sorotan masyarakat atas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk penilaian terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Lokasi penelitian berada pada 3 OPD, 3 Puskesmas, dan 18 Kecamatan. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu sebulan, dengan masyarakat pengguna layanan sebagai populasi penelitian. Adapun, jumlah sampel penelitian sebesar 8,726 responden yang diperoleh dengan berpedoman pada Tabel Krejcie dan Morgan.

Pelayanan publik tergolong memuaskan apabila pelayanan publik tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah, 2011:36). Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan itu sendiri sangat subjektif tergantung bagaimana mereka menilai pelayanan yang diterima. Mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan yang disurvei. Dalam penelitian ini terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai yang meliputi (1) unsur persyaratan; (2) unsur sistem, mekanisme dan prosedur; (3) unsur waktu penyelesaian; (4) unsur biaya/tarif; (5) unsur produk pelayanan; (6) unsur kompetensi pelaksana; (7) unsur perilaku pelaksana; (8) unsur sarana dan prasarana; dan (9) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan cara membagi total nilai persepsi per unsur

dengan total unsur yang terisi, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yakni antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa secara umum unit layanan dari 3 OPD, 3 Puskesmas dan 18 Kecamatan memiliki kinerja layanan yang “Baik (B)”. Berikut ini hasil SKM pada 24 instansi yang disurvei.

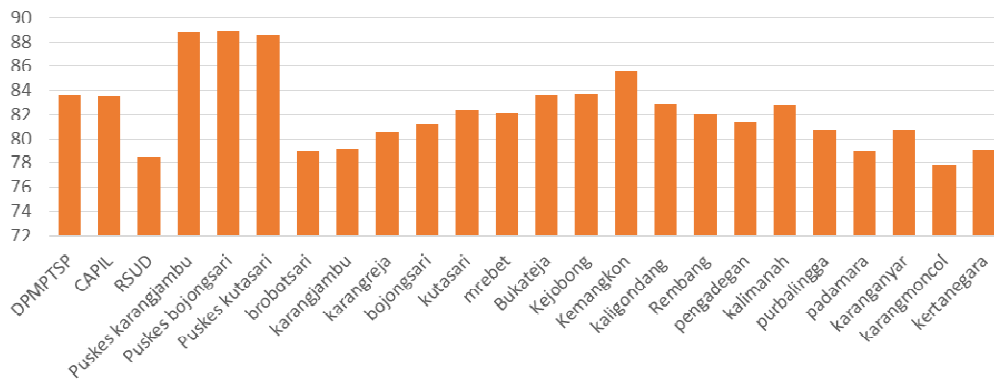
Tabel Hasil SKM OPD Kabupaten Purbalingga Tahun 2019

No	Instansi	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Layanan
OPD				
1.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83,61	B	Baik
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83,40	B	Baik
3.	RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata	78,55	B	Baik
UPTD Puskesmas				
1.	UPTD Puskesmas Karangjambu	88,83	A	Sangat Baik
2.	UPTD Puskesmas Bojongsari	88,90	A	Sangat Baik
3.	UPTD Puskesmas Kutasari	88,56	A	Sangat Baik
Kantor Kecamatan				
1.	Kecamatan Bobotsari	78,97	B	Baik
2.	Kecamatan Karangjambu	79,14	B	Baik
3.	Kecamatan Karangreja	80,53	B	Baik
4.	Kecamatan Bojongsari	81,15	B	Baik
5.	Kecamatan Kutasari	82,37	B	Baik
6.	Kecamatan Mrebet	82,15	B	Baik
7.	Kecamatan Bukateja	83,63	B	Baik
8.	Kecamatan Kejobong	83,69	B	Baik
9.	Kecamatan Kemangkong	85,64	B	Baik
10.	Kecamatan Kaligondang	82,80	B	Baik

No	Instansi	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Layanan
11.	Kecamatan Rembang	82,03	B	Baik
12.	Kecamatan Pengadegan	81,30	B	Baik
13.	Kecamatan Kalimanah	82,76	B	Baik
14.	Kecamatan Purbalingga	80,69	B	Baik
15.	Kecamatan Padamara	78,98	B	Baik
16.	Kecamatan Karanganyar	80,72	B	Baik
17.	Kecamatan Karangmoncol	77,81	B	Baik
18.	Kecamatan Kertanegara	79,01	B	Baik
Rata-rata		82,30	B	Baik

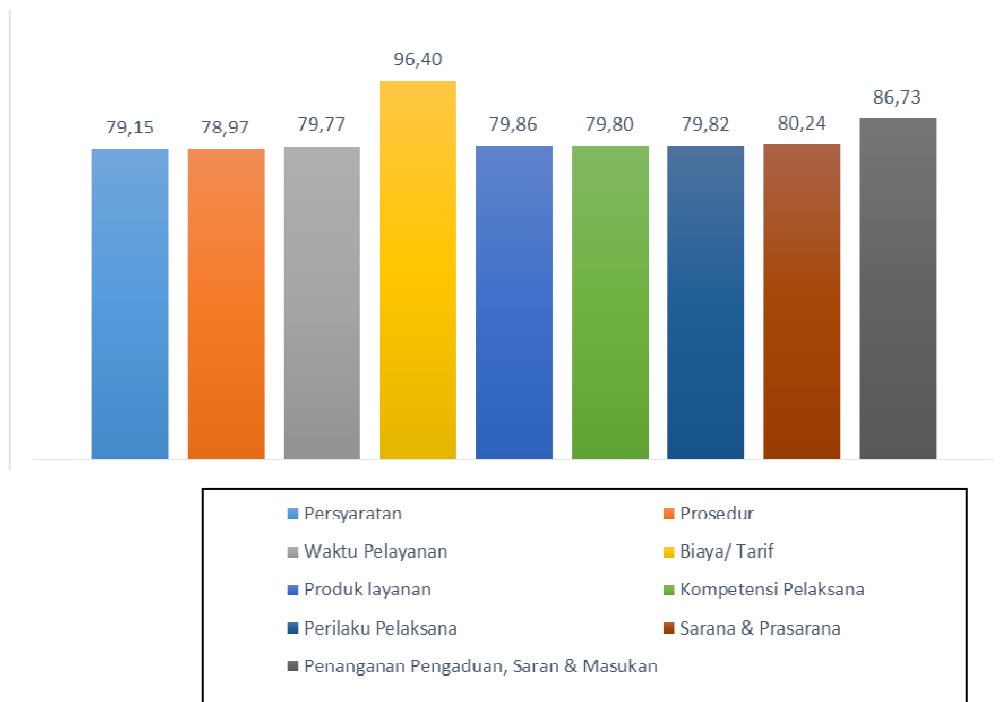
Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan data tabel, diketahui bahwa dari 3 OPD, 3 Puskesmas, dan 18 Kecamatan yang disurvei, Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Purbalingga termasuk dalam kategori “Baik” dengan angka 82,30. Tingginya nilai SKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh OPD telah sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan. Nilai SKM tertinggi sebesar 88,90 dengan kategori kinerja layanan “Sangat Baik (A)” diperoleh Puskesmas Bojongsari. Sedangkan, nilai SKM terendah sebesar 77,81 dengan kategori layanan “Baik (B)” diperoleh Kecamatan Karangmoncol. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum instansi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Selain nilai SKM, survei ini mampu memberikan gambaran adanya kecenderungan hubungan korelasional antar-unsur pelayanan. Di antara beberapa korelasi yang ada, perilaku pelaksana memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap semua unsur lainnya. Artinya, bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh terhadap unsur-unsur lainnya.



Gambar: Grafik SKM di Kabupaten Purbalingga 2019

Tingginya nilai SKM di seluruh instansi bukan berarti tanpa kekurangan. Beberapa catatan masih diberikan di setiap instansi, karena masih ditemukan beberapa temuan/keluhan pada unsur pelayanan tertentu, sehingga belum mencapai kategori “Baik”.



Gambar: Grafik Nilai SKM per Unsur Pelayanan

Adapun penilaian secara keseluruhan, dari seluruh unsur pelayanan, unsur biaya/ tarif pelayanan dinilai sudah memuaskan (96,40). Namun sebaliknya, unsur prosedur pelayanan merupakan unsur dengan penilaian terendah, artinya kurang memuaskan (78,97). Untuk itu, direkomendasikan bagi setiap instansi

untuk senantiasa tetap meningkatkan kinerja dan inovasi dalam pelayanan publik demi meningkatkan taraf SKM di masa mendatang.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	11
BAB I.....	15
A. LATAR BELAKANG	15
B. TUJUAN.....	16
C. METODE.....	17
D. TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	18
E. JADWAL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	19
BAB II	20
A. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP).....	22
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	22
2. HASIL SKM	25
B. DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL.....	33
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	33
2. HASIL SKM	36
C. RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA.....	45
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	46
2. HASIL SKM	49
D. UPTD PUSKESMAS KARANGJAMBU	58
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	58
2. HASIL SKM	61
E. UPTD PUSKESMAS BOJONGSARI.....	70
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	70
2. HASIL SKM	73
F. UPTD PUSKESMAS KUTASARI.....	81
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	81
2. HASIL SKM	84
G. KECAMATAN BOBOTSARI	93
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	93
2. HASIL SKM	96
H. KECAMATAN KARANG JAMBU.....	105
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	105

2.	HASIL SKM	108
I.	KECAMATAN KARANGREJA	117
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	117
2.	HASIL SKM	120
J.	KECAMATAN BOJONGSARI.....	129
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	129
2.	HASIL SKM	132
K.	KECAMATAN KUTASARI	141
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	141
2.	HASIL SKM	144
L.	KECAMATAN MREBET	152
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	152
2.	HASIL SKM	156
M.	KECAMATAN BUKATEJA.....	164
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	164
2.	HASIL SKM	168
N.	KECAMATAN KEJOBONG	176
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	176
2.	HASIL SKM	180
O.	KECAMATAN KEMANGKON.....	188
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	188
2.	HASIL SKM	191
P.	KECAMATAN KALIGONDANG.....	200
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	200
2.	HASIL SKM	203
Q.	KECAMATAN REMBANG	212
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	212
2.	HASIL SKM	215
R.	KECAMATAN PENGADEGAN.....	224
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	224
2.	HASIL SKM	227
S.	KECAMATAN KALIMANAH	236
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	236
2.	HASIL SKM	239
T.	KECAMATAN PURBALINGGA	248
1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	248

2. HASIL SKM	251
U. KECAMATAN PADAMARA	260
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	260
2. HASIL SKM	263
V. KECAMATAN KARANGANYAR.....	272
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	272
2. HASIL SKM	276
W. KECAMATAN KARANGMONCOL	284
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	284
2. HASIL SKM	287
X. KECAMATAN KERTANEGARA.....	297
1. KARAKTERISTIK RESPONDEN	297
2. HASIL SKM	300
BAB III	310
A. Kesimpulan	310
B. Rekomendasi	311
DAFTAR PUSTAKA	313

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penghitungan total populasi dan sampel SKM.....	17
Tabel 2. Jadwal Penyusunan SKM Kabupaten Purbalingga tahun 2019.....	19
Tabel 3. Kategori Mutu Pelayanan.....	21
Tabel 4. Pedoman Interpretasi dan Korelasi.....	21
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden di DPMPTSP	22
Tabel 6. Usia Responden di DPMPTSP	23
Tabel 7. Responden di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	23
Tabel 8. Profil Pekerjaan Responden di DPMPTSP	24
Tabel 9. Jenis Pelayanan Responden di DPMPTSP	24
Tabel 10. kategori jawaban responden pada unit layanan DPMPTSP.....	25
Tabel 11. SKM unit layanan DPMPTSP.....	26
Tabel 12. Jenis Kelamin Responden di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	33
Tabel 13. Usia Responden di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	34
Tabel 14. Tingkat Pendidikan Responden di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	35
Tabel 15. Profil Pekerjaan Responden di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	35
Tabel 16. Jenis Pelayanan Responden di Kependudukan dan Catatan Sipil	36
Tabel 17. Kategori Jawaban Responden pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	37
Tabel 18. SKM unit layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	38
Tabel 19. Jenis Kelamin Responden di RSUD.....	46
Tabel 20. Usia Responden di RSUD.....	46
Tabel 21. Tingkat Pendidikan Responden di RSUD	47
Tabel 22. Jenis pekerjaan Responden di RSUD.....	47
Tabel 23. Jenis Pelayanan Responden di RSUD.....	48
Tabel 24. Kategori Jawaban Responden pada RSUD	49
Tabel 25. SKM unit layanan RSUD dr. Goeteng Taronadibrata.....	50
Tabel 26. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Karangjambu.....	58
Tabel 27. Umur Responden Responden di Puskesmas Karangjambu	58
Tabel 28. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Karangjambu	59
Tabel 29. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Karangjambu	60
Tabel 30. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Karangjambu.....	60
Tabel 31. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Karangjambu	61
Tabel 32. SKM unit layanan Puskesmas Karangjambu	63
Tabel 33. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Bojongsari	70
Tabel 34. Umur Responden Responden di Puskesmas Bojongsari.....	70
Tabel 35. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Bojongsari.....	71
Tabel 36. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Bojongsari	72
Tabel 37. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Bojongsari	72
Tabel 38. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Bojongsari.....	73
Tabel 39. SKM unit layanan Puskesmas Bojongsari.....	74
Tabel 40. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Kutasari	81
Tabel 41. Umur Responden Responden di Puskesmas Kutasari	81
Tabel 42. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Kutasari	82

Tabel 43. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Kutasari	83
Tabel 44. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Kutasari	84
Tabel 45. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Kutasari.....	84
Tabel 46. SKM unit layanan Puskesmas Kutasari	86
Tabel 47. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bobotsari	93
Tabel 48. Usia Responden di Kecamatan Bobotsari.....	93
Tabel 49. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bobotsari.....	94
Tabel 50. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bobotsari	95
Tabel 51. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bobotsari	95
Tabel 52. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bobotsari.....	96
Tabel 53. SKM unit layanan Kecamatan Bobotsari.....	97
Tabel 54. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangjambu	105
Tabel 55. Usia Responden di Kecamatan Karangjambu	106
Tabel 56. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangjambu.....	106
Tabel 57. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangjambu	107
Tabel 58. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangjambu	107
Tabel 59. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangjambu.....	108
Tabel 60. SKM unit layanan Kecamatan Karangjambu.....	110
Tabel 61. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangreja	117
Tabel 62. Usia Responden di Kecamatan Karangreja	117
Tabel 63. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangreja	118
Tabel 64. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangreja	119
Tabel 65. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangreja	119
Tabel 66. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangreja.....	120
Tabel 67. SKM unit layanan Kecamatan Karangreja	121
Tabel 68. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bojongsari.....	129
Tabel 69. Usia Responden di Kecamatan Bojongsari.....	129
Tabel 70. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bojongsari.....	130
Tabel 71. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bojongsari.....	131
Tabel 72. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bojongsari.....	131
Tabel 73. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bojongsari	132
Tabel 74. SKM unit layanan Kecamatan Bojongsari	133
Tabel 75. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kutasari	141
Tabel 76. Usia Responden di Kecamatan Kutasari.....	141
Tabel 77. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kutasari.....	142
Tabel 78. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kutasari	143
Tabel 79. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kutasari	143
Tabel 80. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kutasari	144
Tabel 81. SKM unit layanan Kecamatan Kutasari.....	146
Tabel 82. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Mrebet	153
Tabel 83. Usia Responden di Kecamatan Mrebet.....	153
Tabel 84. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Mrebet.....	154
Tabel 85. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Mrebet	154
Tabel 86. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Mrebet	155

Tabel 87. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Mrebet.....	156
Tabel 88. SKM unit layanan Kecamatan Mrebet.....	157
Tabel 89. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bukateja.....	165
Tabel 90. Usia Responden di Kecamatan Bukateja.....	165
Tabel 91. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bukateja.....	166
Tabel 92. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bukateja.....	166
Tabel 93. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bukateja.....	167
Tabel 94. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bukateja.....	168
Tabel 95. SKM unit layanan Kecamatan Bukateja.....	169
Tabel 96. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kejobong.....	176
Tabel 97. Usia Responden di Kecamatan Kejobong.....	177
Tabel 98. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kejobong.....	177
Tabel 99. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kejobong.....	178
Tabel 100. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kejobong.....	179
Tabel 101. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kejobong.....	180
Tabel 102. SKM unit layanan Kecamatan Kejobong.....	181
Tabel 103. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kemangkon.....	188
Tabel 104. Usia Responden di Kecamatan Kemangkon.....	189
Tabel 105. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kemangkon.....	189
Tabel 106. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kemangkon.....	190
Tabel 107. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kemangkon.....	191
Tabel 108. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kemangkon.....	192
Tabel 109. SKM unit layanan Kecamatan Kemangkon.....	193
Tabel 110. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kaligondang.....	200
Tabel 111. Usia Responden di Kecamatan Kaligondang.....	201
Tabel 112. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kaligondang.....	201
Tabel 113. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kaligondang.....	202
Tabel 114. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kaligondang.....	203
Tabel 115. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kaligondang.....	204
Tabel 116. SKM unit layanan Kecamatan Kaligondang.....	205
Tabel 117. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Rembang.....	212
Tabel 118. Usia Responden di Kecamatan Rembang.....	213
Tabel 119. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Rembang.....	213
Tabel 120. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Rembang.....	214
Tabel 121. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Rembang.....	214
Tabel 122. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Rembang.....	216
Tabel 123. SKM unit layanan Kecamatan Rembang.....	217
Tabel 124. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Pengadegan.....	224
Tabel 125. Usia Responden di Kecamatan Pengadegan.....	225
Tabel 126. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Pengadegan.....	225
Tabel 127. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Pengadegan.....	226
Tabel 128. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Pengadegan.....	227
Tabel 129. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Pengadegan.....	228
Tabel 130. SKM unit layanan Kecamatan Pengadegan.....	229

Tabel 131. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kalimanah.....	236
Tabel 132. Usia Responden di Kecamatan Kalimanah.....	237
Tabel 133. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kalimanah.....	237
Tabel 134. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kalimanah.....	238
Tabel 135. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kalimanah.....	239
Tabel 136. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kalimanah	240
Tabel 137. SKM unit layanan Kecamatan Kalimanah.....	241
Tabel 138. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Purbalingga.....	248
Tabel 139. Usia Responden di Kecamatan Purbalingga.....	249
Tabel 140. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Purbalingga.....	249
Tabel 141. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Purbalingga	250
Tabel 142. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Purbalingga.....	251
Tabel 143. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Purbalingga	252
Tabel 144. SKM unit layanan Kecamatan Purbalingga.....	253
Tabel 145. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Padamara	260
Tabel 146. Usia Responden di Kecamatan Padamara	260
Tabel 147. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Padamara	261
Tabel 148. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Padamara.....	262
Tabel 149. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Padamara	262
Tabel 150. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Padamara.....	263
Tabel 151. SKM unit layanan Kecamatan Padamara	265
Tabel 152. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karanganyar	273
Tabel 153. Usia Responden di Kecamatan Karanganyar	273
Tabel 154. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karanganyar	274
Tabel 155. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karanganyar	274
Tabel 156. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karanganyar	275
Tabel 157. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karanganyar.....	276
Tabel 158. SKM unit layanan Kecamatan Karanganyar	277
Tabel 159. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangmoncol.....	284
Tabel 160. Usia Responden di Kecamatan Karangmoncol.....	285
Tabel 161. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangmoncol.....	285
Tabel 162. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangmoncol	286
Tabel 163. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangmoncol.....	287
Tabel 164. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangmoncol	288
Tabel 165. SKM unit layanan Kecamatan Karangmoncol.....	289
Tabel 166. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kertanegara.....	297
Tabel 167. Usia Responden di Kecamatan Kertanegara.....	297
Tabel 168. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kertanegara	298
Tabel 169. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kertanegara.....	299
Tabel 170. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kertanegara.....	299
Tabel 171. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kertanegara	300
Tabel 172. SKM unit layanan Kecamatan Kertanegara	302

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia beberapa tahun terakhir berada dalam kondisi dimana tuntutan masyarakat cukup tinggi untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas. Seiring perkembangan zaman, masyarakat semakin sadar atas hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis melakukan kontrol terhadap pemerintah. Secara umum pelayanan publik berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Government*. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat ataupun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbicara mengenai pelayanan publik, seringkali akan dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah besarnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat pada hakikatnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis, dimana nantinya akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat serta sejauh mana Negara telah menjalankan perannya sesuai tujuan pendiriannya. Faktanya, beberapa tahun terakhir penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia justru sering disorot dari keluhan masyarakat.

Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang tidak terlepas dari sorotan masyarakat atas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga tahun 2018 memiliki 28 unit kerja. Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga tahun 2018 tercatat sebanyak 8.129 orang terdiri dari 4.085 orang laki-laki dan 4.044 orang perempuan. Adapun rincian menurut penggolongan pegawai meliputi golongan I sebanyak 120 orang, golongan II berjumlah 1.182 orang, golongan III sebanyak 3.799 orang dan golongan IV berjumlah 2.378 orang (Kabupaten Purbalingga Dalam Angka Tahun 2018).

Unit pelayanan publik sangat beragam baik di Indonesia umumnya, maupun di Kabupaten Purbalingga khususnya. Upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tentunya dengan metode survei yang seragam. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Peraturan ini sekaligus memberikan arahan serta pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Purbalingga Tahun 2018 sangat penting untuk dilakukan.

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Purbalingga sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

C. METODE

Metode yang digunakan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Purbalingga adalah survei periodik, dimana survei dilakukan untuk penyelenggara pelayanan publik terkait layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei periodik dilaksanakan secara tetap dengan jangka waktu tertentu. Pendekatan yang digunakan oleh survei periodik yaitu metode kualitatif berupa wawancara dan kuantitatif melalui pengukuran skala likert. Survei periodik bersifat komprehensif, hasil analisa survei nantinya dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sampel yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Purbalingga diperoleh dari hasil penghitungan total populasi di tiap instansi dalam satu tahun menggunakan tabel Morgan & Krejcie dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Penghitungan total populasi dan sampel SKM

No	Instansi	Populasi	Sampel (berdasarkan Tabel Morgan & Krejcie)	Kuesioner yang kembali & dapat diproses
1	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	7.926	368	100%
2	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)	126.000	383	100%
3	RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata	213.769	384	100%
4	UPTD Puskesmas Karangjambu	17.829	377	100%
5	UPTD Puskesmas Bojongsari	40.789	381	100%
6	UPTD Puskesmas Kutasari	42.680	382	100%
7	Kecamatan Bobotsari	99	80	100%
8	Kecamatan Karangjambu	3.953	351	100%
9	Kecamatan Karangreja	3.320	346	100%
10	Kecamatan Bojongsari	4.279	354	100%

No	Instansi	Populasi	Sampel (berdasarkan Tabel Morgan & Krejcie)	Kuesioner yang kembali & dapat diproses
11	Kecamatan Kutasari	8.792	368	100%
12	Kecamatan Mrebet	3.120	346	100%
13	Kecamatan Bukateja	10.170	370	100%
14	Kecamatan Kejobong	9.600	369	100%
15	Kecamatan Kemangkon	11.342	371	100%
16	Kecamatan Kaligondang	13.112	372	100%
17	Kecamatan Rembang	14.597	373	100%
18	Kecamatan Pengadegan	8.114	368	100%
19	Kecamatan Kalimanah	1.373	297	100%
20	Kecamatan Purbalingga	2.944	341	100%
21	Kecamatan Padamara	8.624	368	100%
22	Kecamatan Karanganyar	4.862	357	100%
23	Kecamatan Karangmoncol	13.819	372	100%
24	Kecamatan Kertanegara	6.429	361	100%
Total		585.002	8.726	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah populasi dari 24 instansi sebesar 585.002 orang. Penentuan jumlah sampel didasarkan besarnya populasi masing-masing instansi, sehingga diperoleh total sampel sebesar 8.726 orang. Adapun rincian besarnya sampel di tiap instansi dapat dilihat pada tabel di atas. Jumlah kuesioner yang tersebar adalah sejumlah sampel di tiap instansi. Dari seluruh kuesioner yang disebar, semua terisi lengkap dan dapat diolah untuk keperluan analisis data.

D. TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga dilaksanakan oleh tim penyusun dari Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Penanggung jawab dan pelaksana SKM Kabupaten Purbalingga dapat dilihat dalam tabel terlampir.

E. JADWAL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga dijadwalkan selama 12 (dua belas) minggu, terhitung sejak minggu ketiga bulan Agustus sampai dengan minggu keempat bulan Oktober Tahun 2019. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada di Kabupaten Purbalingga tersebar dalam 3 OPD, 3 Puskesmas dan 18 Kecamatan. Berikut dijelaskan lebih rinci jadwal penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga.

Tabel 2. Jadwal Penyusunan SKM Kabupaten Purbalingga tahun 2019

NO	KEGIATAN	BULAN							
		AGST		SEPT				OKT	
		3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Rapat persiapan tim LPPM dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Purbalingga	■							
2.	Pengurusan Administrasi	■	■	■	■	■	■	■	■
3.	Survei Kepuasan Masyarakat pada 7 OPD			■	■	■	■		
4.	Pengumpulan Data					■	■	■	
5.	Analisis Data							■	■
6.	Laporan Akhir								■

BAB II

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah, 2011:36). Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat subjektif tergantung bagaimana mereka menilai pelayanan yang diterima. Waykof (dalam Purnama, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan Parasuraman et al. (dalam Purnama, 2006:19), mendefinisikan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan kepada konsumen atau pelanggannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah melalui kajian survei kepuasan masyarakat. Melalui kajian tersebut diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, dapat diketahui pula kekurangan dan kelemahan setiap unsur penyelenggaraan pelayanan. Hasilnya dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Purbalingga melalui Bagian Organisasi dan Tata Laksana pada Sekretariat Daerah mengadakan kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 3 OPD, 3 Puskesmas, dan 18 Kecamatan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan yang disurvei.

Dalam penelitian ini ada 9 unsur pelayanan yang dinilai yaitu meliputi unsur persyaratan, unsur prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur sarana dan prasarana, dan unsur penanganan pengaduan. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan cara membagi total nilai persepsi per unsur dengan total unsur yang terisi, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yakni antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25. Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh nilai unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3. Kategori Mutu 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	Cukup baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk mengetahui hubungan antar unsur dalam Indek Kepuasan Masyarakat, maka dilakukan uji korelasi Pearson Product Moment, kemudian untuk menentukan tingkat hubungan antar variabel maka koefisien korelasi yang dihasilkan dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi dan korelasi berikut:

Tabel 4. Pedoman Interpretasi dan Korelasi

No	Interval koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2012

A. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)



1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 368 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di DPMPTSP tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden di DPMPTSP

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	246	66,8
2.	Perempuan	122	33,2
Jumlah		368	100,0

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 246 responden atau 66,8 persen dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 122 orang atau 33,2 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah masyarakat laki-laki yang mendapatkan pelayanan di DPMPTSP lebih banyak dibandingkan masyarakat perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Usia Responden di DPMPTSP

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	3	,8
2.	26 - 35 tahun	185	50,3
3.	36 -45 tahun	145	39,4
4.	46 - 55 tahun	26	7,1
5.	56 – 66 tahun	9	2,4
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		368	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 – 35 tahun, sebanyak 185 orang atau 50,3 persen, dan berumur 36 - 45 sebanyak 145 responden atau 39,4 persen. Selebihnya berupa responden yang berumur 46 – 55 tahun sejumlah 26 responden atau 7,1 persen, berumur 56 – 65 tahun sebanyak 9 responden atau 2,4 persen, dan berumur 15 – 25 tahun sejumlah 3 orang atau 0,8 persen. Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di DPMPTSP sebagian besar adalah orang-orang yang tergolong dalam usia produktif. Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Responden di DPMPTSP Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	1	,3
2.	SMP	38	10,3
3.	SMA	284	77,2
4.	D3	8	2,2
5.	S1	37	10,1
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang terendah adalah SD, sebanyak 1 orang atau 0,3 persen, sedangkan tingkat pendidikan tertinggi adalah S1, dengan jumlah 37

responden atau 10,1 persen. Adapun mayoritas pengguna layanan DPMPSTSP adalah berpendidikan SMA sebesar 284 responden atau 77,2 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 Tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari DPMPSTSP adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Profil Pekerjaan Responden di DPMPSTSP

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	6	1,6
2.	Swasta	160	43,5
3.	Wirausaha	178	48,4
4.	Lainnya	24	6,5
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah para wirausahawan yakni sebanyak 178 responden atau 48,4 persen, dan pegawai swasta sebanyak 160 responden atau 43,5 persen. Persentase paling kecil diwakili oleh PNS, sebesar 1,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari DPMPSTSP adalah mereka para wirausahawan dan pekerja swasta. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Jenis Pelayanan Responden di DPMPSTSP

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Izin Usaha / Izin Dagang	172	46,7
2.	Izin Apoteker	32	8,7
3.	Izin Praktek Kesehatan	39	10,6
4.	Izin Reklame	69	18,8
5.	IMB	56	15,2
Jumlah		368	100,00

Jenis pelayanan yang paling sering diakses berdasarkan karakteristik responden adalah pelayanan Izin usaha / Izin dagangan, yakni sebanyak 172

responden atau 46,7 persen dan pelayanan Izin reklame dengan persentase sebesar 18,8 persen. Sedangkan jenis layanan yang paling sedikit diakses adalah pelayanan Izin Apoteker, yakni sebesar 8,7 persen.

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa mayoritas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP diakses oleh kelompok masyarakat produktif dengan tingkat pendidikan terakhir SMA. Sebagian besar dari mereka mengakses layanan DPMPTSP untuk mendapatkan izin usaha / izin dagangan dan Izin Reklame.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan di setiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga.

Tabel 10. kategori jawaban responden pada unit layanan DPMPTSP

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			267	101	368
				72.6 %	27.4 %	100,0%
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			280	88	368
				76.1 %	23.9 %	100,0%
U3	Waktu penyelesaian			219	149	368
				59.5 %	40.5 %	100,0%
U4	Biaya/tarif			124	244	368
				33.7 %	66.3 %	100,0%
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			311	57	368
				84.5 %	15.5 %	100,0%
U6	Kompetensi Pelaksana			292	76	368
				79.3 %	20.7 %	100,0%
U7	Perilaku Pelaksana			255	113	368
				69.3 %	30.7 %	100,0%
U8	Sarana dan Prasarana			233	135	368
				63.3 %	36.7%	100,0%
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan			190	178	368
				51.6 %	48.4 %	100,0%

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
	Masukan					

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga adalah sebesar 368 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

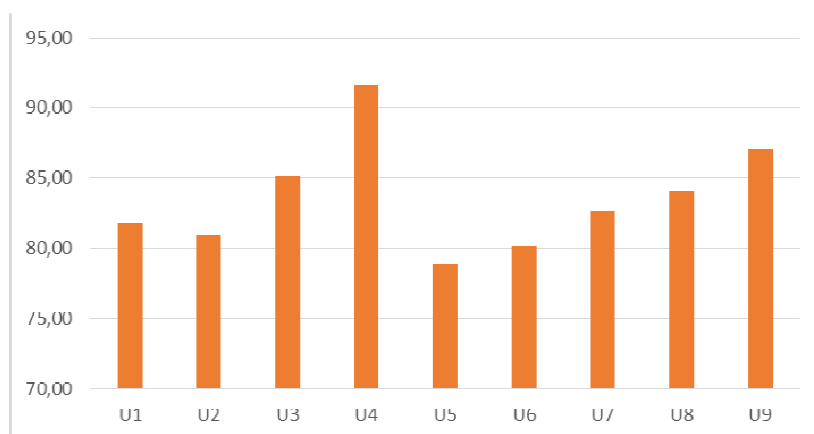
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unit layanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga.

Tabel 11. SKM unit layanan DPMPTSP

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1 Persyaratan	81,86	B	Baik
2 Prosedur	80,98	B	Baik
3 Waktu Pelayanan	85,12	B	Baik
4 Biaya/ Tarif	91,58	A	Sangat Baik
5 Produk layanan	78,87	B	Baik
6 Kompetensi Pelaksana	80,16	B	Baik
7 Perilaku Pelaksana	82,68	B	Baik
8 Sarana & Prasarana	84,17	B	Baik
9 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	87,09	B	Baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
UNIT LAYANAN	83,61	B	Baik

Kinerja DPMPTSP Kabupaten Purbalingga Tahun 2019, berdasarkan tabel SKM di atas, memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 83,61. Nilai tersebut tergolong nilai yang baik. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (91,58), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Kompetensi pelaksana (80,16).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1) Unsur Persyaratan

Unsur persyaratan menjelaskan tentang kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja DPMPTSP Kabupaten Purbalingga dari aspek persyaratan pelayanan sudah baik, yakni dengan nilai SKM 81,86. Jika ditinjau dari jawaban responden, maka hampir seluruhnya

masuk dalam kategori baik, yakni sebesar 72,6 persen dalam kategori baik dan 27,4 persen dalam kategori sangat baik.

Berkenaan dengan perijinan, maka sangat wajar apabila persyaratannya harus benar-benar lengkap dan petugas tentu akan lebih berhati-hati dalam memeriksa kelengkapan persyaratannya. Namun sejauh ini masyarakat sudah puas dengan unsur persyaratan di DPMPTSP karena sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mutu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dalam kategori baik dengan nilai SKM 80,98 (B). Hal ini senada dengan unsur sebelumnya, pada dasarnya jawaban responden sebagian besar masuk dalam kategori BAIK sebanyak 76,1 persen dan 23,9 persen dalam kategori SANGAT BAIK. Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan di DPMPTSP sudah tergolong mudah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dari hasil survei ini menjelaskan bahwa kelengkapan pemenuhan persyaratan pengguna layanan akan mempermudah prosedur pelayanannya. Prosedur pelayanan DPMPTSP sudah bagus dan alur pelayanannya pun sudah mudah dipahami oleh pengunjung.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman, *et.al.* (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur waktu pelayanan dalam kategori BAIK dengan nilai SKM sebesar 85,12. Dari hasil wawancara kami didapati bahwa sebanyak 219 responden (59.5 persen) menyatakan bahwa waktu pelayanan di DPMPTSP sudah cepat dan sebanyak 149 responden (40,5 persen) menyatakan bahwa waktu pelayanan DPMPTSP sangat cepat.

Meskipun setiap pengajuan layanan selalu segera dilayani, namun masyarakat masih mengeluhkan tentang proses menunggu hingga pelayanannya usai membutuhkan waktu yang cukup lama. Misal waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat ijin usaha membutuhkan waktu sampai dengan satu minggu.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan

dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK, yakni mencapai nilai 91,58. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil membuktikan bahwa pelayanan di DPMPTSP Purbalingga sebagian besar gratis, kecuali biaya HO nya. Adapun pelayanan yang harus dengan mengenakan tarif, tetapi hal itu masih dianggap murah atau terjangkau oleh masyarakat.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP antara lain adalah pembuatan perizinan seperti Izin usaha/izin dagang, Izin apoteker, Izin praktek kesehatan, Izin reklame, IMB. Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur produk termasuk dalam kategori BAIK.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur kompetensi termasuk dalam kategori BAIK. Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden sebanyak 292 responden (79,3 persen) menyatakan baik dan

sebanyak 76 responden (20,7 persen) menyatakan sangat baik. Sebagaimana pendapat Sudarmanto bahwa keterampilan/kompetensi yang baik dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009: 60). Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa petugas sudah kompeten dan tahu tupoksinya masing-masing.

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur perilaku pelaksana termasuk dalam kategori BAIK dengan nilai mencapai 82,68. Hal tersebut ditunjang oleh jawaban responden yang mengkategorikan jawabannya dalam kategori baik sebanyak 69,3 persen, dan 30,7 persen dalam kategori sangat baik.

Dalam hal peningkatan mutu perilaku pelaksana ini perlu menjadi perhatian yang khusus karena berdasarkan hasil perhitungan korelasional terlihat bahwa unsur perilaku pelaksana memiliki peranan yang penting dalam menentukan baik buruknya unsur yang lainnya.

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Sarana dan prasarana yang ada di DPMPSTSP termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 233 responden (63,3 persen) masuk kategori jawaban baik dan 135 responden (36,7 persen) memilih jawaban sangat baik. Sejauh ini sarana penunjang pelayanan sudah baik, namun ada beberapa saran dari hasil wawancara kami yang harus di tingkatkan kembali yaitu perlunya perluasan ruang pelayanan, kemudian lahan parkir untuk di khususkan dan di perlebar lagi dan perlunya stand bank jateng agar memudahkan pembayaran bagi pemohon layanan reklame.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan DPMPSTSP Kab Purbalingga dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei termasuk dalam kategori baik, dengan nilai SKM mencapai 87,09. Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden sebanyak 190 responden (51,6 persen) menyatakan sudah baik, dan sebanyak 178 responden (48,4 persen) menyatakan sangat baik. Mereka

beranggapan bahwa DPMPTSP memiliki layanan pengaduan dan sudah dikelola dengan baik.

B. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 383 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 12. Jenis Kelamin Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	176	46,0
2.	Perempuan	207	54,0
Jumlah		383	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 176 responden atau 46,0 persen dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 207 orang atau 54,0 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah masyarakat perempuan yang mengakses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih banyak dibandingkan masyarakat laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 13. Usia Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	150	39,2
2.	26 - 35 tahun	157	41,0
3.	36 -45 tahun	59	15,4
4.	46 - 55 tahun	17	4,4
5.	56 – 66 tahun	0	0
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		383	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun, yakni sejumlah 157 orang (41,0 persen). Selanjutnya adalah responden berusia 15 - 25 tahun sebanyak 150 responden atau 39,2 persen. Pengguna layanan yang berusia 36 – 45 tahun sebanyak 59 responden atau 15,4 persen, dan yang berusia 46 – 55 tahun sebanyak 17 responden atau 4,4 persen dari keseluruhan responden. Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian besar adalah dari umur 26 – 35 tahun. Berikut adalah karakteristik responden dari aspek tingkat pendidikan.

Tabel 14. Tingkat Pendidikan Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	23	6,0
2.	SMP	75	19,6
3.	SMA	259	67,6
4.	D3	2	0,5
5.	S1	24	6,3
Jumlah		383	100,0

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA, sejumlah 259 siswa (67,6 persen), responden dengan pendidikan SMP sejumlah 75 responden atau 19,6 persen. Kemudian S1 sejumlah 24 (6,3 persen), selebihnya adalah mereka yang berpendidikan SD sejumlah 23 responden atau 6,0 persen, dan berpendidikan D3 sejumlah 2 orang atau 0,5 persen. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utamanya, maka responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki karakteristik sebagai berikut.

Tabel 15. Profil Pekerjaan Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	10	2,6
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	238	62,1
5.	Wirausaha	28	7,3
6.	Lainnya	107	27,9
Jumlah		383	100,00

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah para pegawai swasta yakni sebanyak 238 responden

atau 62,1 persen. Wirausaha sebanyak 28 responden atau 7,3 persen, dan IRT/Pensiunan/Tidak bekerja dan pekerjaan lainnya berjumlah 107 responden (27,9 persen), dan selebihnya adalah PNS berjumlah 10 orang atau 2,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mereka pegawai swasta. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 16. Jenis Pelayanan Responden di Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	106	27,7
2.	AKTA	143	37,3
3.	Sertifikat	1	,3
4.	KK	129	33,7
5.	Surat pindah	4	1,0
Jumlah		383	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas responden datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk mengurus administrasi kependudukan. Pembuatan Akta yakni sebanyak 143 orang (37,3 persen), pengurusan KK sejumlah 129 atau 33,7 persen, responden yang mengurus pembuatan KTP sejumlah 106 orang (27,7 persen). Selebihnya sejumlah 4 orang (1,0 persen) mengurus surat pindah, dan 1 orang atau 0,3 persen adalah mengurus sertifikat.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap

unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Tabel 17. Kategori Jawaban Responden pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			333	50	383
				86.9 %	13.1 %	100,0%
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			326	57	383
				85.1 %	14.9%	100,0%
U3	Waktu penyelesaian			291	92	383
				76.0 %	24.0 %	100,0%
U4	Biaya/tarif			35	348	383
				9.1 %	90.9 %	100,0%
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			331	52	383
				86.4 %	13.6 %	100,0%
U6	Kompetensi Pelaksana			328	55	383
				85.6 %	14.4 %	100,0%
U7	Perilaku Pelaksana			298	85	383
				77.8 %	22.2 %	100,0%
U8	Sarana dan Prasarana			289	94	383
				75.5 %	24.5 %	100,0%
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			58	325	383
				15.1 %	84.9 %	100,0%

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga adalah sebesar 383 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan penanganan pengaduan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Seluruh responden tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

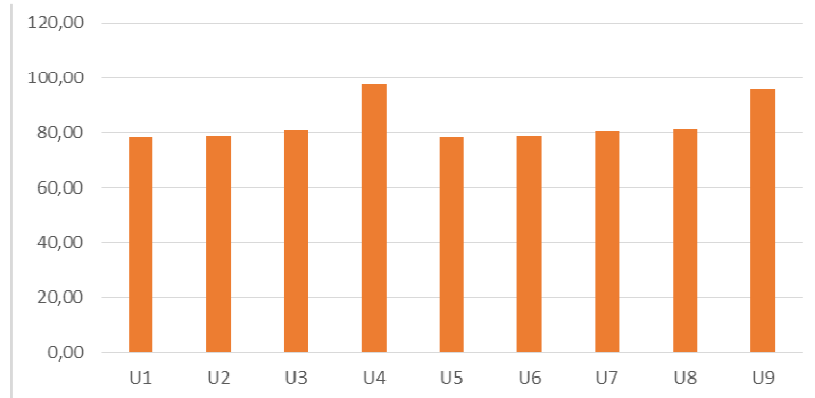
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Tabel 18. SKM unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1 Persyaratan	78,26	B	Baik
2 Prosedur	78,72	B	Baik
3 Waktu Pelayanan	81,01	B	Baik
4 Biaya/ Tarif	97,72	A	Sangat Baik
5 Produk layanan	78,39	B	Baik
6 Kompetensi Pelaksana	78,59	B	Baik
7 Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8 Sarana & Prasarana	81,14	B	Baik
9 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	96,21	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	83,40	B	Baik

Sumber: data primer diolah, 2019.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 83,40. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (97,72), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (78,26).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sudah baik, yakni dengan nilai SKM 78,26 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 333 responden (86,9 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 50 responden (13,1 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Secara umum pelayanan kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik. Sudah banyak masyarakat yang puas dan merasa sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Persyaratan yang diminta untuk mengurus administrasi kependudukan cukup mudah. Tidak terlalu ribet. Kita hanya perlu datang dan membawa berkas yang dibutuhkan, sebagai contoh yaitu saat akan membuat KTP hanya cukup membawa fotokopi KK.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 78,72 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 326 orang atau 85,1%, dan 57 orang responden atau 14,9% dalam kategori SANGAT BAIK.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga ramai pengunjung yang menyebabkan proses pelayanannya juga perlu waktu, dan masyarakat pun diminta untuk tertib. Proses pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu masyarakat datang langsung dan mengambil nomor antrian, menunggu panggilan, lalu menyerahkan berkas persyaratan yang harus di penuhi, kemudian pengambilan resi untuk mengambil produk setelah jadi sesuai jadwal resi. Namun, kendala yang dihadapi terkadang masih ditemukan calo dalam proses pengurusan pelayanan kependudukan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan

kepada penerima layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 76,0% responden menjawab cepat, dan 24% responden menjawab sangat cepat. Waktu pelayanan dirasa oleh sebagian besar pengunjung sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pelayanan dibuka sejak pukul 08.00 – 16.00 WIB. Diharapkan, kebutuhan masyarakat akan kepengurusan administrasi kependudukan dapat dipenuhi oleh pemerintah daerah.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar.

Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain adalah pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 86,4% responden masuk kategori baik, dan 13,6% masuk kategori sangat baik.

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengurus berkas Administrasi Kependudukan dan PenPencatatan Sipil.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 85,6% dan kategori sangat baik sebanyak 14,4%. Hasil wawancara berikut ini

memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan menurut saya berkompeten. Mungkin karena mereka sudah terbiasa dengan pekerjaan mereka sehingga mereka memiliki keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Namun, masih harus ditingkatkan lagi ketelitian dalam penginputan data. Waktu yang digunakan pun wajar, akan lama pada saat jam-jam sibuk, dan masyarakat pun memaklumi karena banyaknya antrian. Pelayanan yang diberikan sudah bagus.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan melalui jawaban responden sebanyak 77,8% dalam kategori BAIK dan 22,2% dalam kategori sangat baik. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Perilaku petugas Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sudah baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya sudah ramah dan sopan. Mereka kalo ngomong tetap sopan tidak menyinggung perasaan ko. Sabar juga memberikan penjelasan kalo misal ada yang nggak paham.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong baik yang terlihat dari 75,5% menjawab baik, 24,5% menjawab sangat baik. Sarana prasarana yang baik akan memudahkan petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian dinas, antara lain perbaikan fasilitas mushola, toilet umum di pisah antara laki-laki dan perempuan, dan perbaikan sarana prasana yang telah rusak. Namun, sejauh ini sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden mayoritas dalam kategori sangat baik, yaitu 15,1% dan 84,9% masuk kategori baik. Wawancara dengan salah seorang responden yang sedang mengantri terkait pengelolaan pengaduan menyatakan sebagai berikut:

“Saya rasa pengelolaan pengaduan sudah lumayan baik lah. Paling ya setelah mendapat masukan dari masyarakat segera di evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”

C. RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA



1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata ini dilakukan terhadap 384 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 19. Jenis Kelamin Responden di RSUD

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	171	44,5
2.	Perempuan	213	55,5
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 171 responden atau 44,5 persen dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 213 orang atau 55,5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah masyarakat Perempuan yang mendapatkan pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata lebih banyak Laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 20. Usia Responden di RSUD

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	18 - 25 tahun	48	12,5
2.	26 - 35 tahun	152	39,5
3.	36 -45 tahun	115	29,9
4.	46 - 55 tahun	42	10,9
5.	56 - 65 tahun	16	4,4
6.	66 tahun keatas	11	3,0
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 – 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 152

responden atau 39.5 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden paling sedikit berusia 66 tahun ke atas sebanyak 11 responden atau 3.0 persen. Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 21. Tingkat Pendidikan Responden di RSUD

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	97	25,3
2.	SMP	139	36,2
3.	SMA	135	35,2
4.	S1	13	3,4
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMP dan SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh responden SD berjumlah 97 responden atau 25.3 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SD. Kemudian yang memiliki pendidikan SMP sebesar 139 responden atau 36.2 persen, pendidikan SMA sebesar 135 responden atau 35.2 persen. Memiliki pendidikan S1 sebesar 13 orang atau 3.4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata adalah sebagai berikut.

Tabel 22. Jenis pekerjaan Responden di RSUD

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	4	1,0
2.	TNI	0	0,0
3.	POLRI	0	0,0
4.	Swasta	172	44,8
5.	Wirausaha	41	10,7
6.	Lainnya	167	43,5
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden memiliki pekerjaan dibidang swasta sebanyak 172 responden atau 44.8 persen dari keseluruhan responden. Kemudian responden yang menjadi IRT/Pensiunan/Tidak bekerja (Lainnya) sebanyak 167 responden (43.5 persen). Responden dalam terendah adalah PNS sebanyak 4 responden (1.0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata adalah pegawai swasta dan IRT/Pensiunan/Tidak bekerja. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 23. Jenis Pelayanan Responden di RSUD

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Poli Umum	34	8,9
2.	Rawat Inap	40	10,4
3.	Apotek/Farmasi	64	16,7
4.	Poli Gigi	14	3,6
5.	Rawat Jalan	27	7,0
6.	Poli Bedah	10	2,6
7.	Poli Anak	24	6,3
8.	IGD	28	7,3
9.	Penyakit Dalam	42	10,9
10.	Poli Mata	11	2,9
11.	Pendaftaran	20	5,2
12.	Orthopedi	42	10,9
13.	Radiologi	19	4,9
14.	Poli Syaraf	2	0,5
15.	Pembayaran	6	1,6
16.	Poli Kulit	1	0,3
Jumlah		384	100,00

Pengambilan sampel penelitian sebenarnya dilakukan berdasarkan pada jenis layanan yang diakses oleh responden. Jumlah sampel sebesar 384 responden dibagi ke dalam 16 jenis pelayanan. Berdasarkan hasil data tersebut dapat diketahui responden terbesar adalah di bagian farmasi dengan jumlah 64 atau 16.7%, kedua Penyakit dalam dan Orthopedi dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 42 atau 10.9%, ketiga poli umum

dengan jumlah 34 atau 8.9%. Sedangkan untuk jumlah sampel terkecil adalah Poli kulit dengan jumlah 1 atau 0,3%.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata.

Tabel 24. Kategori Jawaban Responden pada RSUD

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			365	19	384
				95.1 %	4.9 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			332	52	384
				86.5 %	13.5 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian		17	324	43	384
			4.4 %	84.4 %	11.2 %	100 %
U4	Biaya/tarif		14	203	167	384
			3.6 %	52.9 %	43.5 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan		1	349	34	384
			0.3 %	90.9 %	8.9 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			347	37	384
				90.4 %	9.6 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			342	42	384
				89.1 %	10.9 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana		5	340	39	384
			1.3 %	88.5 %	10.2 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan,		1	287	96	384
			0.3%	74.7 %	25 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
	Saran dan Masukan					

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata adalah sebesar 384 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan penanganan pengaduan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali pada unsur waktu pelayanan, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur sarana prasarana. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

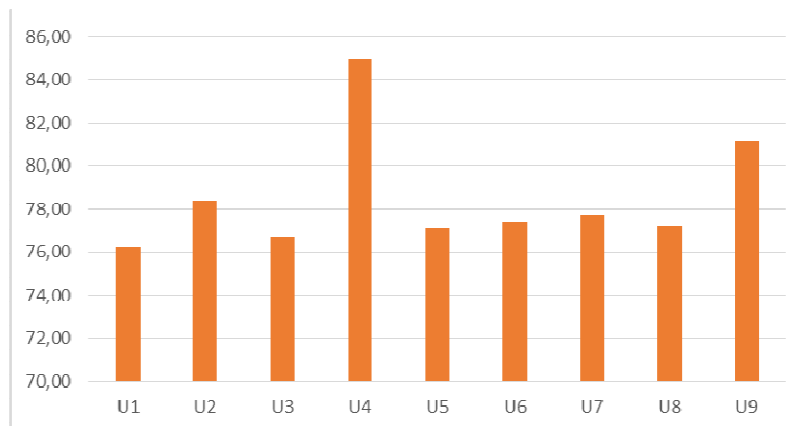
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata.

Tabel 25. SKM unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1 Persyaratan	76.24	C	Cukup baik
2 Prosedur	78.39	B	Baik
3 Waktu Pelayanan	76.69	B	Baik
4 Biaya/ Tarif	84.96	B	Baik
5 Produk layanan	77.15	B	Baik
6 Kompetensi Pelaksana	77.41	B	Baik
7 Perilaku Pelaksana	77.73	B	Baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
8 Sarana & Prasarana	77.21	B	Baik
9 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	81.18	B	Baik
UNIT LAYANAN	78.55	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 78,55. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi pada unsur biaya (84.96), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (76.24).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata sudah Cukup baik, yakni dengan nilai SKM 76.24 dan mutu pelayanan C. Hal

tersebut dibuktikan oleh jawaban 365 responden (95.1 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 19 responden (4.9 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Masalah yang masih sering ditemukan adalah masalah prosedur persyaratan administrasi, ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa untuk memperoleh sebuah layanan persyaratannya masih terlalu banyak, pasien terkadang tidak lengkap dalam membawa persyaratan administrasinya dan syarat untuk menerima layanan adalah para pasien yang harus mengantri sendiri tanpa bisa diwakilkan untuk memenuhi proses administrasi. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratannya sudah sesuai sih tapi masih terlalu banyak jadi harus memenuhi syarat-syaratnya dulu, dan saya merasa kasihan apabila pasien juga harus ikut lama mengantri.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 78.39 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebesar 332 (86.5 persen) selanjutnya kategori SANGAT BAIK sebesar 13.5 persen.

Prosedur pelayanan yang ada di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata sudah baik. Pemberian layanan yang sesuai dengan prosedur dinilai oleh masyarakat sudah baik. Namun untuk memberikan kepuasan pada masyarakat, diharapkan prosedur yang diberikan harus lebih mudah dari persyaratan yang sudah ada.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 324 responden (84.4 persen) menjawab cepat. Sebanyak 43 responden (11.2 persen) menjawab sangat cepat, dan hanya 17 responden (4.4 persen) yang merasa kurang cepat. Namun seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua

pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dari unsur biaya masuk kategori BAIK. Sebagian besar responden sebanyak 203 (52.9 persen) menyatakan bahwa biaya di RSUD murah, kemudian 167 responden atau 43.5 persen menyatakan Gratis. Namun, masih ada 14 orang atau 3.6 persen yang menyatakan bahwa biaya RSUD cukup mahal. memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Pelayanan gratis diberikan kepada masyarakat yang memiliki kartu BPJS, Jamkesmas dan Jamkesda. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu kesehatan, biaya yang ditanggung dianggap lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata antara lain adalah pembuatan Poli Umum, Rawat Inap, Apotek /Farmasi, Poli Gigi, Rawat Jalan, Poli Bedah, Poli Anak, IGD, Penyakit Dalam, Poli Mata, Pendaftaran, Orthopedi, Radiologi, Poli syaraf, pembayaran, dan Poli kulit.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dari unsur biaya masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal

tersebut dibuktikan oleh jawaban 349 responden (90.9 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 34 responden (8.9 persen) masuk kategori sangat baik. Namun ada 1 responden (0.3 persen) masuk kategori Cukup baik.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 347 responden (90.4 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 37 responden (9.6 persen). Pegawai sudah kompeten dibidangnya, karena dengan berpendidikan khusus dan sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing dibagi menjadi berbagai poli atau unit kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata. Namun, dari sisi pelayanannya harus di tingkatkan kembali agar lebih baik kedepannya.

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan

keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 342 responden (89,1 persen) dalam kategori BAIK, dan 42 responden (10.9 persen) dalam kategori sangat baik. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Sejauh ini pegawai RSUD sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya sudah ramah dan sopan. Mereka menyapa duluan. Nggak lupa senyum juga sama kita. Sabar juga memberikan penjelasan kalo misal ada yang nggak paham.”

8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata sudah baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya dari mayoritas responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik, yaitu dari 340 responden (88.5 persen) menyatakan bahwa sarana prasarana RSUD Baik, dan 39 orang lainnya menyatakan Sarana prasarana sudah Sangat Baik. Namun, ada 5 orang atau 1.3 persen menyatakan Cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata antara lain perbaikan jalan yang perluas ruang parkir, tambahkan pendingin ruangan di beberapa titik karena masih ada ruangan yang panas, serta ruang transit bayi agak di perluas. Namun, selebihnya kualitas sarana prasarana RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata sudah baik dan memadai.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori Cukup baik, yaitu 1 responden (0,3 persen), dan 287 responden (74.7 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Adapun sisanya sebanyak 96 responden (25 persen) masuk dalam sangat baik, yakni

menganggap bahwa di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata sudah dapat mengelola sarana pengaduan dengan sangat baik.

D. UPTD PUSKESMAS KARANGJAMBU

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Karangjambu ini dilakukan terhadap 377 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas Karangjambu tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 26. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Karangjambu

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	154	40,8
2.	Perempuan	223	59,2
Jumlah		377	100,0

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 223 responden (59,2 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 154 responden (40,8 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Karangjambu lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 27. Umur Responden Responden di Puskesmas Karangjambu

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	60	15,9
2.	26 - 35 tahun	105	27,9
3.	36 -45 tahun	122	32,4
4.	46 - 55 tahun	62	16,4
5.	56 – 65 tahun	0	0

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
6.	66 tahun keatas	28	7,4
Jumlah		377	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 122 responden atau 32.4 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 105 responden atau 27,9 persen. Berusia 46 – 55 tahun sebanyak 62 responden atau 16.4 persen, dan berusia 15 – 25 tahun sebanyak 60 responden atau 15.9 persen dari keseluruhan responden dan paling sedikit adalah responden dengan usia 66 tahun keatas sebanyak 28 responden (7.4 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Puskesmas Karangjambu sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut. Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 28. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Karangjambu

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	105	27,9
2.	SMP	148	39,3
3.	SMA	123	32,6
4.	S1	1	0,3
Jumlah		377	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMP. Hal tersebut dibuktikan oleh 148 responden atau 39,3 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMA sebesar 123 responden atau 32,6 persen, pendidikan SD sebesar 105 responden atau 27,9 persen. Memiliki pendidikan S1 sebesar 1 orang atau

0.3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan formal menengah. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Puskesmas Karangjambu adalah sebagai berikut.

Tabel 29. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Karangjambu

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	2	0,5
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	151	40,1
5.	Wirausaha	55	14,6
6.	Lainnya	169	44,8
Jumlah		377	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 169 responden atau 44,8 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 151 responden atau 40,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 55 responden (14,6 persen), dan PNS sebanyak 2 responden (0,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 30. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Karangjambu

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Poli Umum	297	78,8
2.	Rawat Inap	7	1,9
3.	Poli Khusus	73	19,4
Jumlah		377	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas penerima layanan adalah pada poli umum. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 297 responden (78.8 persen) dari keseluruhan responden mendapatkan pelayanan dari poli umum. Selanjutnya adalah pada poli Khusus sebanyak 73 responden (19,4 persen). Kemudian dari Rawat Inap sebanyak 7 responden (1.9 persen) Secara umum, dilihat dari layanan yang diterima, mayoritas responden mendapatkan pelayanan poli umum.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Puskesmas Karangjambu.

Tabel 31. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Karangjambu

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			349	28	377
				92.6 %	7.4 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		1	350	26	377
			0,3	92.8 %	6.9 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian		3	342	32	377
			0.8 %	90.7 %	8.5 %	100 %
U4	Biaya/tarif		18	204	155	377
			4.8 %	54.1 %	41.1 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			5	372	377
				1.3 %	98.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			13	364	377
				3.4 %	96.6 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			16	361	377
				4.2 %	95.8 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			129	248	377
				34.2 %	65.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			64	313	377
				17.0 %	83.0 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Puskesmas Karangjambu adalah sebesar 377 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori sangat baik, namun unsur persyaratan, unsur prosedur, unsur waktu pelayanan dan biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

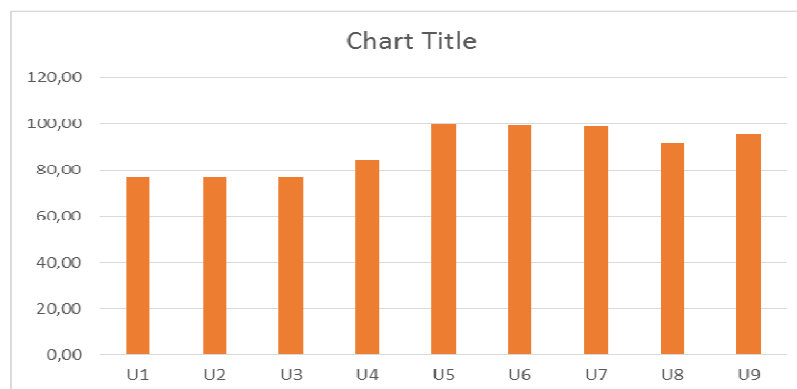
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Puskesmas Karangjambu Kabupaten Purbalingga.

Tabel 32. SKM unit layanan Puskesmas Karangjambu

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1 Persyaratan	76,86	B	Baik
2 Prosedur	76,66	B	Baik
3 Waktu Pelayanan	76,92	B	Baik
4 Biaya/ Tarif	84,08	B	Baik
5 Produk layanan	99,67	A	Sangat Baik
6 Kompetensi Pelaksana	99,14	A	Sangat Baik
7 Perilaku Pelaksana	98,94	A	Sangat Baik
8 Sarana & Prasarana	95,76	A	Sangat Baik
9 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	95,76	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	88,83	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Puskesmas Karangjambu tahun 2019 memperoleh nilai Sangat Baik (A) dengan angka 88,83. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana (99,67), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur prosedur (76,66).



Gambar: Grafik SKM Pelayanan di Puskesmas Karangjambu

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Puskesmas Karangjambu sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,86 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari seluruh responden yaitu 349 orang (92,6 persen) menjawab masuk kategori BAIK. Kemudian ada 28 responden (7,4 persen) menjawab masuk kategori SANGAT BAIK.

Sejauh ini unsur persyaratan Puskesmas Karangjambu sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun, harus lebih ditingkatkan lagi kualitasnya, bisa juga di tuliskan di papan pengumuman untuk persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat.

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Puskesmas Karangjambu pada unsur prosedur pelayanan dinilai sudah BAIK dengan nilai SKM 76,66 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 350

responden (92,8 persen) dan 26 responden (6,9 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Namun demikian masih ada 1 responden (0,3 persen) yang menilai prosedur pelayanan di Puskesmas Karangjambu Purbalingga dalam kategori CUKUP BAIK. Prosedur pelayanan di Puskesmas Karangjambu sudah bagus dan alurnya mudah di pahami, namun, harus ditingkatkan lagi untuk saran bisa ditambahkan papan alur pelayanan Puskesmas agar masyarakat dapat terbantu ketika merasa tidak tahu.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Karangjambu dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK (76,92). Pada dasarnya responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 342 responden (90,7 persen) menjawab cepat. Sebanyak 32 responden (8.5 persen) menjawab sangat cepat. Namun 3 responden (0,8 persen) yang merasa kurang cepat. Hal ini terjadi karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama. Hasil wawancara dengan salah satu Ibu Rumah Tangga yang hendak melakukan pemeriksaan anaknya yang sakit disimpulkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan menunggunya terlalu lama, karena banyaknya antrian dan lamanya prosedur pemeriksaan.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Karangjambu dari unsur biaya masuk kategori BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa dari 204 responden atau 54,1 persen menyatakan murah kemudian 155 responden atau 41,1 persen menyatakan tidak perlu membayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mereka memiliki kartu jamkesmas ataupun BPJS. Namun, masih ada 18 orang atau 4,8 persen menyatakan biaya di Puskesmas Karangjambu cukup mahal. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu harus membayar dengan harga yang sangat murah bila dibandingkan harus melakukan layanan berobat di tempat lain seperti rumah sakit.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangjambu antara lain adalah poli umum, poli gigi, poli kandungan, Rawat Inap, laboratorium dan lainnya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit Puskesmas Karangjambu dari unsur produk layanan masuk kategori sudah BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 352 responden (93,4 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 25 responden (6,6 persen) masuk kategori sangat baik.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Karangjambu dari unsur kompetensi masuk kategori Cukup baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 367 responden (97,3 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 1 responden (0,3 persen). Namun ada 9 responden (2,4 persen) masuk kategori Cukup baik. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas menurut saya berkompoten. pembagian tugas juga sudah di lakukan dengan baik. Hanya saja untuk dokter spesialis sebaiknya di tambah kembali.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan

penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Karangjambu dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 298 responden (79,0 persen) dalam kategori BAIK, dan 56 responden (14,9 persen) dalam kategori sangat baik. Namun demikian masih ada 23 responden (6,1 persen) masuk dalam kategori Cukup baik.

Pegawai sopan dan ramah, melayani masyarakat sesuai prosedur yang berlaku. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya sudah ramah dan sopan, serta baik hati mau membantu apabila ada masyarakat yang masi bingung tentang prosedur pelayanan.”

8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis

peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Karangjambu BAIK. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 334 responden (88,6 persen) menyatakan baik, kemudian 43 responden atau 11,4 persen menyatakan sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, didapati hasil bahwa kualitas sarana prasarana Puskesmas Karangjambu sudah bagus dan memadai. Namun perlu di tingkatkan lagi dan di lengkapi fasilitasnya.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Puskesmas Karangjambu, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah SANGAT BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 313 responden (83,0 persen), dan 64 responden (17,0 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Wawancara dengan salah seorang responden yang sedang mengantri terkait pengelolaan pengaduan menyatakan sebagai berikut:

“Saya rasa fasilitas kotak saran sudah digunakan sebagaimana mestinya, petugas juga menampung kritik dan saran dari masyarakat untuk bahan evaluasi sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.”

E. UPTD PUSKESMAS BOJONGSARI

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Bojongsari ini dilakukan terhadap 381 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas Bojongsari tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 33. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Bojongsari

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	142	37,3
2.	Perempuan	239	62,7
Jumlah		381	100,0

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 239 responden (62,7 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 142 responden (37,3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Bojongsari lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 34. Umur Responden Responden di Puskesmas Bojongsari

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	65	17,1
2.	26 - 35 tahun	163	42,8
3.	36 -45 tahun	93	24,4
4.	46 - 55 tahun	35	9,2
5.	56 – 65 tahun	23	6,0
6.	66 tahun keatas	2	,5
Jumlah		381	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 163 responden atau 42,8 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 93 responden atau 24,4 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 65 responden atau 17.1 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 35 responden atau 9.2 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 23 responden (6,0 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 2 responden (0,5 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Puskesmas Bojongsari sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut. Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 35. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Bojongsari

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	122	32,0
2.	SMP	168	44,1
3.	SMA	80	21,0
4.	S1	11	2,9
Jumlah		381	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMP. Hal tersebut dibuktikan oleh 168 responden atau 44,1 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SD sebesar 122 responden atau 32,0 persen, pendidikan SMA sebesar 80 responden atau 21,0 persen. Memiliki pendidikan S1 sebesar 11 orang atau 2,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan formal yang Menengah pertama. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Puskesmas Bojongsari adalah sebagai berikut.

Tabel 36. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Bojongsari

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	4	1,0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	135	35,4
5.	Wirausaha	62	16,3
6.	Lainnya	180	47,2
Jumlah		381	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 180 responden atau 47,2 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 135 responden atau 35,4 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 62 responden (16,3 persen), dan PNS sebanyak 4 responden (1,0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 37. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Bojongsari

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Poli Umum	232	60,9
2.	Poli Khusus	149	39,1
Jumlah		381	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas penerima layanan adalah pada poli umum. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 232 responden (60,9 persen) dari keseluruhan responden mendapatkan pelayanan dari poli umum. Selanjutnya adalah pada poli khusus sebanyak 149 responden (39,1 persen). Secara umum, dilihat dari layanan yang diterima, mayoritas responden mendapatkan pelayanan poli umum.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Puskesmas Bojongsari.

Tabel 38. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Bojongsari

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			20	361	381
				5.2 %	94.8 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			355	26	381
				93.2 %	6.8 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			205	176	381
				53.8 %	46.2 %	100 %
U4	Biaya/tarif			204	177	381
				53.5 %	46.5 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			5	376	381
				1.3 %	98.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			9	372	381
				2.4 %	97.6 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			17	364	381
				4.5 %	95.5 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			361	20	381
				94.8 %	5.2 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			347	34	381
				91.1 %	8.9 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Puskesmas Bojongsari adalah sebesar 381 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

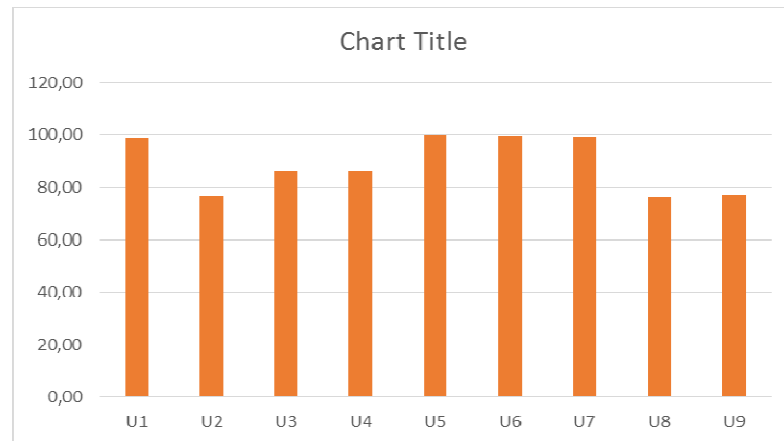
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Puskesmas Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

Tabel 39. SKM unit layanan Puskesmas Bojongsari

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	98,69	A	Sangat Baik
2. Prosedur	76,71	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	86,55	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	86,61	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	99,67	A	Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana	99,41	A	Sangat baik
7. Perilaku Pelaksana	98,88	A	Sangat Baik
8. Sarana & Prasarana	76,31	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	77,23	B	Baik
UNIT LAYANAN	88,90	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Puskesmas Bojongsari tahun 2019 memperoleh nilai Sangat

Baik (A) dengan angka 88,90. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur produk pelayanan (99,67), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (76,31).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Puskesmas Bojongsari

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Puskesmas Bojongsari sangat baik, yakni dengan nilai SKM 98,69 dan mutu pelayanan A. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 20 responden (5,2 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 361 responden (94,8 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Sejauh ini menurut masyarakat unsur persyaratan di Puskesmas Bojongsari sebenarnya sudah bagus dan persyaratan yang diminta tidak terlalu ribet masyarakat pun tidak mengeluhkan untuk unsur persyaratan yang ada di Puskesmas Bojongsari ini.

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Puskesmas Bojongsari pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 76.71 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 355 responden (93.2 persen) dan 26 responden (6.8 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah baik dan mudah dipahami.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Bojongsari dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK (86,55). Pada dasarnya responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 205 responden (53,8 persen) menjawab cepat.

Sebanyak 176 responden (46,2 persen) menjawab sangat cepat. Hasil wawancara dengan salah satu Ibu Rumah Tangga yang hendak memeriksa Ia mengemukakan bahwa perlunya disiplin pegawai, karena dokter terlambat datang yang mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Bojongsari dari unsur biaya masuk kategori BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mereka memiliki kartu jamkesmas ataupun BPJS. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu harus membayar dengan harga yang sangat murah bila dibandingkan harus melakukan layanan berobat di tempat lain seperti rumah sakit.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh

Puskesmas Bojongsari antara lain adalah poli umum, dan poli khusus yang terdiri dari (poli gigi, poli anak & poli kandungan).

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit Puskesmas Bojongsari dari unsur produk layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 5 responden (1,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 376 responden (98,7 persen) masuk kategori sangat baik. Masyarakat telah menganggap bahwa dari prosedur pelayanan di Puskesmas Bojongsari ini sudah baik dan mudah untuk di pahami.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Bojongsari dari unsur kompetensi masuk kategori Cukup baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 9 responden (2,4 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 372 responden (97,6 persen). Petugas di Puskesmas Bojongsari sudah maksimal dalam melayani, serta kompetensinya sudah bagus dan memuaskan. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas menurut saya berkompeten. Mungkin karena mereka sudah terbiasa dengan pekerjaan mereka sehingga mereka memiliki keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Bojongsari dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori Cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 17 responden (4,5 persen) dalam kategori BAIK, dan 364 responden (95,5 persen) dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan wawancara masyarakat menjawab bahwa pada unsur perilaku petugas sudah baik. Dalam memberikan pelayanann mereka sangat menjaga tata krama dan sopan, kami pun puas dengan pelayanannya. Bahasa yang digunakan juga jelas dan ramah. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“perilaku pegawai sudah memuaskan, saya merasa bahwa mereka telah bekerja maksimal dan menggunakan tata krama melayani dengan baik.”

8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Bojongsari Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 361 responden (94,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana baik dan 20 responden (5,2 persen) menyatakan sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana prasarana yang perlu menjadi perhatian Puskesmas, antara lain penambahan area parkir, dan harus dilakukan pemeliharaan fasilitas yang ada.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Puskesmas Bojongsari, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 34 responden (8,9 persen), dan 347 responden (91,1 persen) masuk

kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Wawancara dengan salah seorang responden yang sedang mengantri terkait pengelolaan pengaduan menyatakan sebagai berikut:

“layanan pengaduan sudah di kelola, namun perlu adanya evaluasi dar masukan mayarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas kedepannya.”

F. UPTD PUSKESMAS KUTASARI

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Kutasari ini dilakukan terhadap 382 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas Kutasari tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 40. Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Kutasari

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	154	40,3
2.	Perempuan	228	59,7
Jumlah		382	100,0

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 228 responden (40,3 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 154 responden (59,7 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kutasari lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 41. Umur Responden Responden di Puskesmas Kutasari

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	85	22,3

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
2.	26 - 35 tahun	135	35,3
3.	36 - 45 tahun	81	21,2
4.	46 - 55 tahun	57	14,9
5.	56 – 66 tahun	23	6,0
6.	66 tahun keatas	1	0,3
Jumlah		382	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 135 responden atau 35.3 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 15 – 25 tahun sebanyak 85 responden atau 22,3 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 81 responden atau 21.2 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 57 responden atau 14.9 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 23 responden (6.0 persen) dan responden paling sedikit adalah berusia 66 tahun keatas sebanyak 1 responden (0.3 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Puskesmas Kutasari sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut. Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 42. Tingkat pendidikan Responden di Puskesmas Kutasari

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	79	20,7
2.	SMP	101	26,4
3.	SMA	194	50,8
4.	D3	1	,3
5.	S1	7	1,8
Jumlah		382	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 194 responden atau 50,8 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 101 responden atau 26,4 persen, pendidikan SD sebesar 79 responden atau 20,7 persen. Memiliki pendidikan S1 sebesar 7 orang atau 1,8 persen dan berpendidikan D3 hanya 1 orang saja atau 0,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan formal menengah atas. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Puskesmas Kutasari adalah sebagai berikut.

Tabel 43. Jenis Pekerjaan Responden di Puskesmas Kutasari

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	3	,8
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	131	34,3
5.	Wirausaha	25	6,5
6.	Lainnya	223	58,4
Jumlah		382	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 223 responden atau 58,4 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 131 responden atau 34,3 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 25 responden (6,5 persen), dan PNS sebanyak 3 responden (0,8 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 44. Jenis Pelayanan Responden di Puskesmas Kutasari

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Poli Umum	247	64,7
2.	Poli Gigi	32	8,4
3.	Poli Kandungan	57	14,9
4.	Poli Anak	45	11,8
5.	IGD	1	,3
Jumlah		382	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas penerima layanan adalah pada poli umum. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 247 responden (64.7 persen) dari keseluruhan responden mendapatkan pelayanan dari poli umum. Selanjutnya adalah pada Poli Kandungan sebanyak 57 responden (14.9 persen). Selanjutnya sebanyak 45 responden (11.8 persen) adalah penerima layanan pada poli anak. Kemudian sebanyak 32 responden (8.4 persen) mendapatkan pelayanan di poli gigi dan 1 responden (0,3 persen) dari IGD. Secara umum, dilihat dari layanan yang diterima, mayoritas responden mendapatkan pelayanan poli umum.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Puskesmas Kutasari.

Tabel 45. Jawaban Responden pada unit layanan Puskesmas Kutasari

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			15	367	382
				3.9 %	96.1 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			48	334	382
				12.6 %	87.4 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian		2	326	54	382
			0.5 %	85.3 %	14.1 %	100 %
U4	Biaya/tarif		1	148	233	382
			0.3 %	38.7%	61.0 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			284	98	382
				74.3 %	25.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			301	81	382
				78.8 %	21.2 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana		1	289	92	382
			0.3 %	75.7 %	24.1 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			119	263	382
				31.2 %	68.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			35	347	382
				9.2 %	90.8 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Puskesmas Kutasari adalah sebesar 382 orang. Dari jawaban responden pada masing-masing menjawab unsur waktu pelayanan, unsur produk pelayanan, unsur kompetensi dan perilaku masuk kategori baik, dan pada unsur persyaratan, unsur prosedur, unsur biaya, unsur sarana prasarana dan penanganan pengaduan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

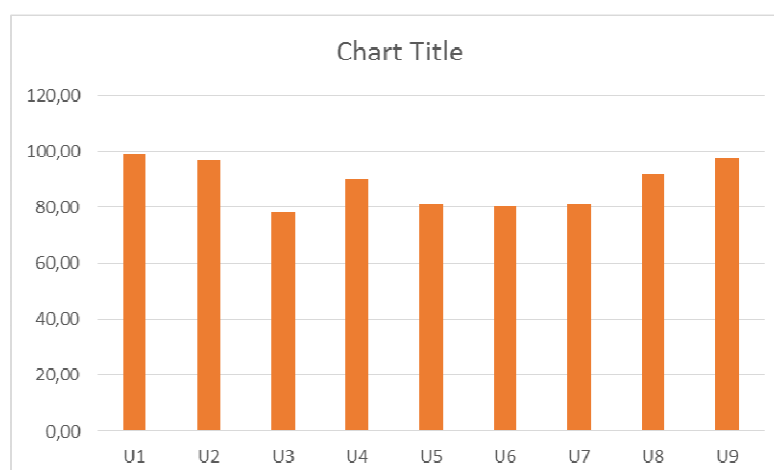
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Puskesmas Kutasari Kabupaten Purbalingga.

Tabel 46. SKM unit layanan Puskesmas Kutasari

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	99,02	A	Sangat Baik
2. Prosedur	96,86	A	Sangat Baik
3. Waktu Pelayanan	78,40	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	90,18	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	81,41	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	80,30	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	80,96	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	92,21	A	Sangat Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	97,71	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	88,56	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Puskesmas Kutasari tahun 2019 memperoleh nilai Sangat Baik (A) dengan angka (88,56). Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (99,02), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (78,40).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Puskesmas Kutasari

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Puskesmas Kutasari sangat baik, yakni dengan nilai SKM 99,02 dan mutu pelayanan A. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 15 responden (3,9 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 367 responden (96,1 persen) masuk kategori SANGAT BAIK. Sejauh ini masyarakat sudah merasa sesuai pelayanan untuk unsur persyaratan, unsur persyaratan tidak terlalu ribet dan sudah sesuai dengan prosedur yang telah berlaku.

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Puskesmas Kutasari pada unsur prosedur pelayanan dinilai SANGAT BAIK dengan nilai SKM 96,86 (A). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 48 responden (12,6 persen) dan 334 responden (87,4 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Di unsur prosedur pelayanan ini Puskesmas Kutasari sudah cukup bagus memberikan pelayanan. Prosedur

sudah cukup mudah di pahami dan masyarakat pun tidak terlalu kesulitan untuk melakukan pemeriksaan karena ruangan telah di khususkan perpoli.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Kutasari dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK (78,40). Pada dasarnya responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 326 responden (85.3 persen) menjawab cepat. Sebanyak 54 responden (14,1 persen) menjawab sangat cepat, dan 2 responden (0.5 persen) yang merasa kurang cepat. Hal ini terjadi karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan

biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Kutasari dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan 148 responden atau 38,7 persen responden menyatakan murah, kemudian 233 responden atau 61,0 persen menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mereka memiliki kartu jamkesmas ataupun BPJS. Namun, masih ada 1 responden atau 0,3 persen menyatakan cukup mahal. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu harus membayar dengan harga yang sangat murah bila dibandingkan harus melakukan layanan berobat di tempat lain seperti rumah sakit.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kutasari antara lain adalah poli umum, poli gigi, poli Kandungan, poli anak, IGD dan lainnya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit Puskesmas Kutasari dari unsur produk layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 284 responden (74,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 98 responden (25,7 persen) masuk kategori sangat baik. Masyarakat dilayani dengan baik dan mendapatkan produk yang maksimal juga, dari berbagai pelayanan Puskesmas Kutasari memiliki ruang khusus nifas, ruang KB/KIA, bahkan ada ruang khusus untuk konsultasi tentang HIV/AIDS.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Kutasari dari unsur kompetensi masuk kategori baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 301 responden (78,8 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 81 responden (21,2 persen). Kompetensi pegawai Puskesmas Kutasari sudah cukup baik, bahkan di bagian pendaftaran sudah dikelompokkan tersendiri. Pegawai telah kompeten dibidangnya masing-masing. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas menurut saya berkompeten. Karena telah ahli dan sudah menguasai tugasnya masing-masing. Waktu yang digunakan pun wajar, tidak terlalu lama. Hanya saja memang saya harus menunggu antrian karena puskesmas selalu ramai.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan

santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Kutasari dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 289 responden (75,7 persen) dalam kategori BAIK, dan 92 responden (24,1 persen) dalam kategori sangat baik. Namun demikian masih ada 1 responden (0.3 persen) masuk dalam kategori Cukup baik.

Pegawai sudah cukup baik dan sopan, kinerja pegawai di Puskesmas Kutasari tergolong sudah maksimal. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana :

“Pegawai sudah cukup baik dan sopan. Terdapat security pula dan ramah mau mengarahkan masyarakat yang datang.”

8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kutasari sangat baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 119 responden (31,2 persen) dari

beberapa responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana Cukup baik. Kemudian 263 responden (68,8 persen) menyatakan sarana prasarana di Puskesmas kutasari sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian Puskesmas, antara lain perluasan area parkir, penambahan tempat duduk di setiap poli, namun tempat duduk di bagian pendaftaran sudah cukup dan naik. Masih terbatasnya fasilitas berupa ruang rawat inap, hal ini dikarenakan bangsal rawat inap masih dalam proses perencanaan pembangunan, serta perbaiki ruang tunggu poli umum agar tidak terlalu panas. Namun, sejauh ini sarana lain sudah baik dan memadai. Seperti terdapat ruangan-ruangan khusus, tempat bermain anak dan sedang direncanakan untuk pembuat perpustakaan anak, dan terdapat pula taman yang memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang datang.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Puskesmas Kutasari, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah sangat baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 347 responden (90,8 persen), dan 35 responden (9,2 persen) masuk kategori baik. Wawancara dengan salah seorang responden yang sedang mengantri terkait pengelolaan pengaduan menyatakan sebagai berikut :

“saya rasa aduannya yang disampaikan oleh masyarakat sudah dikelola dengan baik. Adanya fasilitas pengaduan, para pegawai puskesmas jadi bisa memperbaiki dan mengevaluasi kinerjanya.”

G. KECAMATAN BOBOTSARI

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 367 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Bobotsari tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 47. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bobotsari

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	176	48,0
2.	Perempuan	191	52,0
Jumlah		367	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 191 responden (52 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 176 responden (48 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Bobotsari lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 48. Usia Responden di Kecamatan Bobotsari

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	61	16,6
2.	26-35 tahun	84	22,9
3.	36-45 tahun	136	37,1
4.	46-55 tahun	49	13,4
5.	56-65 tahun	31	8,4

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
6.	66 tahun keatas	6	1,6
Jumlah		367	100,0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 136 responden atau 37,1 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 84 responden atau 22,9 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 61 responden atau 16,6 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 49 responden atau 13,4 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 31 responden (8,4 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 6 responden (1,6 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Bobotsari sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 49. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bobotsari

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	85	23,2
2.	SMP	112	30,5
3.	SMA	159	43,3
4.	S1	11	3,0
Jumlah		367	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 159 responden atau 43,3 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 112 responden atau 30,5 persen, pendidikan SD sebanyak 85 responden atau 23.2 persen dan S1 sebanyak 11 (3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan

program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Bobotsari adalah sebagai berikut.

Tabel 50. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bobotsari

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	1	,3
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	160	43,6
5.	Wirausaha	35	9,5
6.	Lainnya	171	46,6
Jumlah		367	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 171 responden atau 46,6 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 160 responden atau 43,6 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 35 responden (9,5 persen), dan PNS sebanyak 1 responden (0,3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 51. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bobotsari

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	218	59,4
2.	AKTA	20	5,4
3.	Sertifikat	3	,8
4.	KK	91	24,8
5.	Surat pindah	8	2,2
6.	Surat pengantar SKCK	23	6,3

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
7.	SKTM	4	1,1
Jumlah		367	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 218 responden (59,4 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 91 responden (24,8 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 23 responden (6,3 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 20 responden (5,4 persen) penerima layanan AKTA, sebanyak 8 responden (2,2 persen) mendapatkan pelayanan mengurus surat pindah, sebanyak 4 responden (1,1 persen) mendapatkan pelayanan SKTM dan sebanyak 3 responden (0,8 persen) mendapatkan pelayanan mengurus sertifikat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Bobotsari.

Tabel 52. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bobotsari

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			341	26	367
				92.9 %	7.1	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			366	1	367
				99.7 %	0.3 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			339	28	367
				92.4 %	7.6 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U4	Biaya/tarif			11	356	367
				3.0 %	97.0 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			341	26	367
				92.9 %	7.1 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			342	25	367
				93.2 %	6.8 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			340	27	367
				92.6 %	7.4 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana		43	324		367
			11.7 %	88.3 %		100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			289	78	367
				78.7 %	21.3 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Bobotsari adalah sebesar 367 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

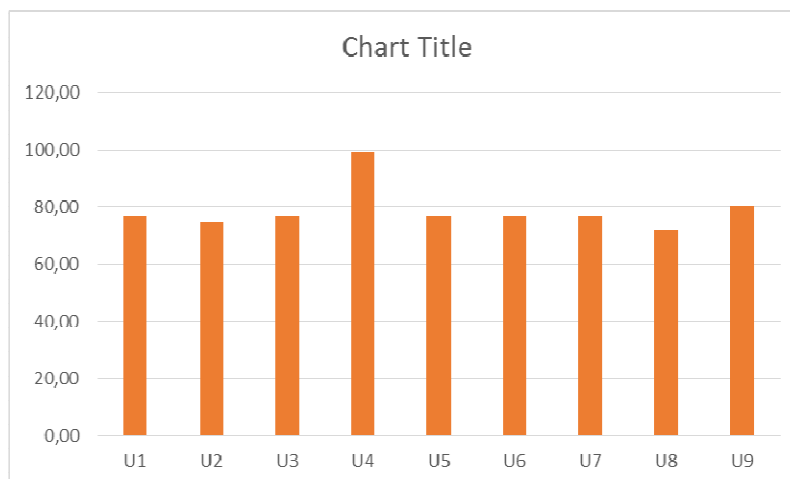
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Bobotsari.

Tabel 53. SKM unit layanan Kecamatan Bobotsari

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1 Persyaratan	76,77	B	Baik
2 Prosedur	75,07	C	Cukup baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
3 Waktu Pelayanan	76,84	B	Cukup baik
4 Biaya/ Tarif	99,25	A	Sangat Baik
5 Produk layanan	76,77	B	Baik
6 Kompetensi Pelaksana	76,70	B	Baik
7 Perilaku Pelaksana	76,84	B	Baik
8 Sarana & Prasarana	72,07	C	Cukup baik
9 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	80,31	B	Baik
UNIT LAYANAN	78,97	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Bobotsari Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 78,97. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (99,25), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (72,07).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Bobotsari

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan

terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Bobotsari sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,77 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari seluruh responden yaitu 341 orang (92,9 persen) menyatakan unsur persyaratan Kecamatan Bobotsari masuk kategori BAIK. Serta ada 26 responden (7,1 persen) menyatakan bahwa dari unsur persyaratan Kecamatan Bobotsari masuk kategori sangat baik.

Sejauh ini unsur persyaratan di Kecamatan Bobotsari sudah bagus dan sesuai prosedur. Walaupun masih ada beberapa hal dengan persyaratan yang cenderung masyarakat belum mengetahuinya, sehingga masyarakat belum sepenuhnya paham, seperti contoh harus menyetorkan foto untuk persyaratan pembuatan surat pengantar SKCK. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet. Kita hanya perlu datang dan meminta legalisasi. Udah gitu doang ko.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Bobotsari pada unsur prosedur pelayanan dinilai Cukup baik dengan nilai SKM 75,07 (C). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 366 responden (99,7 persen) dan 1 responden (0.3 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Para responden menilai bahwa prosedur pelayanan yang diterima cukup baik. Hal yang perlu di tingkatkan kembali adalah masyarakat masih menganggap bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan masih terlalu melebar dan melibatkan banyak instansi sehingga masyarakat banyak mengeluh akan prosedur pelayanannya. Sebagai contoh pelayanan SKCK dan surat pindah yang harus diurus melalui banyak instansi, oleh karena itu masyarakat menyarankan agar proses pelayanan agar dipermudah dan melalui satu pintu, sehingga masyarakat tidak perlu repot kesana-kemari untuk mengurus administrasi kependudukan atau yang lainnya.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bobotsari dari unsur waktu pelayanan masuk kategori baik. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 339 responden (92.4 persen) menjawab cepat dan

sebanyak 28 responden (7,6 persen) yang merasa sangat cepat. Beberapa responden menganggap pelayanan membutuhkan waktu lama karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bobotsari dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Bobotsari sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Bobotsari sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari

Kantor Kecamatan Bobotsari antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 341 responden (92.9 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 26 responden (7.1 persen) masuk kategori sangat baik.

Produk sudah sesuai prosedur yang berlaku. Namun, masih ada beberapa kesalahan pada pengetikan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat harus kembali untuk meminta perbaikan. Untuk hasil jadi KTP juga masih terlalu lama. Maka harapan masyarakat untuk dapat di tingkatkan kembali kualitas produk Kecamatan Bobotsari.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Bobotsari dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 342 responden (93,2 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 25 responden (6,8 persen). Kompetensi petugas Kecamatan Bobotsari masuk kategori baik dan kompeten. Masyarakat menganggap petugas telah mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pegawai Kecamatan. Hasil

wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan menurut saya berkompeten. Karena mereka telah di bekali ilmu yang baik maka sudah kompeten dibidangnya. Namun, untuk ketelitian dalam penginputan data harus di tingkatkan kembali karena masih ada pengetikan data yang salah. Waktu yang digunakan pun wajar, tidak terlalu lama.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bobotsari dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 340 responden (92,6 persen) dalam kategori BAIK, dan 27 responden (7,4 persen) dalam kategori sangat baik.

Sejauh ini perilaku petugas sudah baik, ramah dan sopan terhadap pemberian layanan ke masyarakat. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai sudah ramah dan baik kok. Tidak terlalu judes, namun masih sedikit agak cuek apabila saat jam-jam sibuk dan masyarakat pun memaklumi. ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bobotsari Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 324 responden (88,3 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Namun ada sebanyak 43 responden (11.7 persen) masuk kategori Cukup baik.

Unsur sarana prasarana sangat berkaitan dengan unsur biaya. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya pada unsur biaya, bahwa sarana prasarana yang baik harus ditunjang dengan biaya yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlu ada tambahan dan di lengkapi di fasilitas ruang tunggu agar pengunjung lebih nyaman, Kenyamanan masyarakat perlu ditingkatkan, karena masih ada yang merokok di dalam ruang.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang

dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Bobotsari, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 78 responden (21,3 persen), dan 289 responden (78,7 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal.

H. KECAMATAN KARANG JAMBU

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Karangjambu Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 351 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Karangjambu tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 54. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangjambu

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	136	38,7
2.	Perempuan	215	61,3
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 215 responden (61,3 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 136 responden (38,7 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Karangjambu lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 55. Usia Responden di Kecamatan Karangjambu

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	56	16,0
2.	26-35 tahun	89	25,4
3.	36-45 tahun	116	33,0
4.	46-55 tahun	66	18,8
5.	56-65 tahun	18	5,1
6.	66 tahun keatas	6	1,7
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 116 responden atau 33,0 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 89 responden atau 25,4 persen. Berusia 46 – 55 tahun sebanyak 66 responden atau 18,8 persen, dan berusia 15 – 25 tahun sebanyak 56 responden atau 16,0 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 18 responden (5,1 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 6 responden (1,7 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Karangjambu sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 56. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangjambu

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	103	29,3
2.	SMP	139	39,6
3.	SMA	108	30,8
4.	S1	1	0,3
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMP. Hal tersebut dibuktikan oleh 139

responden atau 39,6 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMA sebesar 108 responden atau 30.8 persen, pendidikan SD sebesar 103 responden atau 29.3 persen dan pendidikan S1 ada 1 responden (0,3 persen) . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Karangjambu adalah sebagai berikut.

Tabel 57. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangjambu

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	0	0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	119	33,9
5.	Wirausaha	44	12,5
6.	Lainnya	188	53,6
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 188 responden atau 53,6 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 119 responden atau 33,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 44 responden (12,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 58. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangjambu

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	224	63,8
2.	AKTA	42	12,0

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
3.	KK	70	19,9
4.	Surat pindah	2	,6
5.	Surat pengantar SKCK	13	3,7
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 224 responden (63.8 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 70 responden (19,9 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 42 responden (12,0 persen) penerima layanan Akta, sebanyak 13 responden (3,7 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, dan sebanyak 2 responden (0,6 persen) mendapatkan pelayanan mengurus surat pindah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Karangjambu.

Tabel 59. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangjambu

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			326	25	351
				92.9 %	7.1 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			324	27	351
				92.3 %	7.7 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U3	Waktu penyelesaian		10	306	35	351
			2.8 %	87.2 %	10.0 %	100 %
U4	Biaya/tarif			4	347	351
				1.1 %	98.9 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			325	26	351
				92.6 %	7.4 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana		1	321	29	351
			0.3 %	91.5 %	8.3 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			324	27	351
				92.3 %	7.7 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana		90	260	1	351
			25.6 %	74.1 %	0.3 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			244	107	351
				69.5 %	30,5 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Karangjambu adalah sebesar 351 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

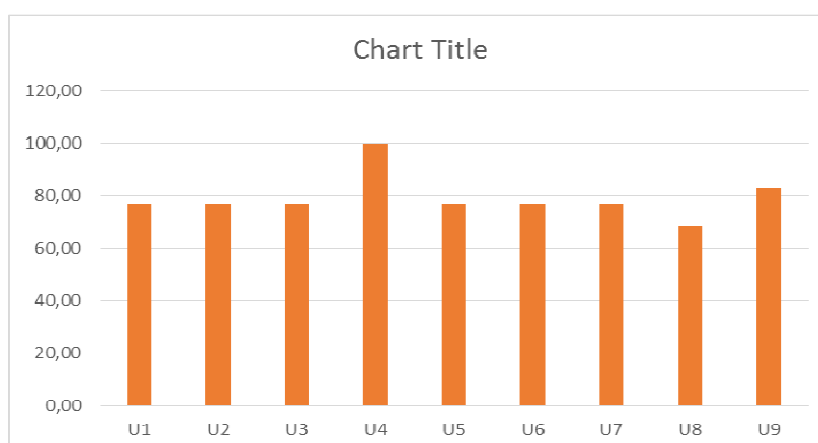
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Karangjambu.

Tabel 60. SKM unit layanan Kecamatan Karangjambu

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,78	B	Baik
2. Prosedur	76,92	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	76,78	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,72	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,85	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,99	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,92	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	68,66	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	82,62	B	Baik
UNIT LAYANAN	79,14	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Karangjambu Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 79,14. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (99,72), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (68,66).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Karangjambu

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis

pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Karangjambu Cukup baik, yakni dengan nilai SKM 76,78 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 326 responden (92,9 persen) yang masuk kategori BAIK dan demikian masih ada jawaban dari 25 responden (7,1 persen) yang masuk kategori SANGAT BAIK.

Unsur persyaratan sudah sesuai prosedur dan dirasa sudah sesuai. Masyarakat menilai bahwa di unsur persyaratan Kecamatan Karangjambu ini sudah baik tidak ribet dan informasi sudah jelas. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet. Kita hanya perlu datang menyerahkan persyaratannya saja yang harus di lengkapi. Setelah itu menunggu produk layanan jadi.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Karangjambu pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 76,92 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 324 responden

(92,3 persen) dan 27 responden (7,7 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Proses pelayanan di Kecamatan Karangjambu sudah mudah di pahami, prosedur pelayanannya pun masuk kategori baik karena sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangjambu dari unsur waktu pelayanan masuk kategori baik. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 306 responden (87,2 persen) menjawab cepat, kemudian 35 responden (10,0 persen menyatakan sangat cepat dan sebanyak 10 responden (2,8 persen) menjawab kurang cepat. Beberapa responden menganggap pelayanan membutuhkan waktu lama karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya

yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangjambu dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Karangjambu sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Karangjambu sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Karangjambu antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 325 responden (92,6 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 26 responden (7,4 persen) masuk kategori sangat baik.

Produk yang dihasilkan Kecamatan Karangjambu sudah cukup baik. Namun, masih dijumpai proses percaloan di desa-desa. Harapannya

petugas Kecamatan harus lebih meminimalisir calo dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang di hasilkan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Karangjambu dari unsur kompetensi masuk kategori baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 321 responden (91,5 persen), kemudian ada 29 responden (2,3 persen) yang menyatakan bahwa kompetensi petugas Kecamatan Karangjambu sudah sangat baik. Namun, masih ada 1 responden (0,3 persen) masuk kategori Cukup baik. Petugas telah kompeten di bidangnya. Dari hasil survei masyarakat mayoritas menjawab para petugas sudah cukup kompeten, namun harus tetap di pertahankan ketelitiannya. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan menurut saya berkompeten. Kinerjanya pun sudah bagus, tetap pertahankan dan ditingkatka kembali ketelitiannya.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari

keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangjambu dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 324 responden (92,3 persen) dalam kategori BAIK, dan 27 responden (7,7 persen) dalam kategori sangat baik.

Unsur perilaku pelaksana secara umum sudah bagus, petugas sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“petugas sudah ramah kok, mau membanttu juga apabila ada yang merasa kebingungan”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Karangjambu Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 260 responden (74,1 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 1 responden (0,3 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada sebanyak 90 responden (25.6 persen) masuk kategori Cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain masyarakat mengharapkan ruang tunggu diperluas, fasilitas MCK ditingkatkan kembali, serta penambahan lahan parkir untuk kenyamanan pengunjung Kecamatan. Namun, selebihnya sudah bagus dan masyarakat banyak yang puas.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Karangjambu, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 107 responden (30,5 persen), dan 244 responden (69,5 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal.

I. KECAMATAN KARANGREJA

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Karangreja Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 346 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Karangreja tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 61. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangreja

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	155	44,8
2.	Perempuan	191	55,2
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 191 responden (55,2 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 155 responden (44,8 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Karangreja lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 62. Usia Responden di Kecamatan Karangreja

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	46	13,3
2.	26-35 tahun	86	24,9
3.	36-45 tahun	117	33,8
4.	46-55 tahun	75	21,7
5.	56-65 tahun	20	5,8
6.	66 tahun keatas	2	,6
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 117 responden atau 33,8 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 86 responden atau 24,9 persen. Berusia 46 – 55 tahun sebanyak 75 responden atau 21,7 persen, dan berusia 15 – 25 tahun sebanyak 46 responden atau 13.3 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 20 responden (5.8 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 2 responden (0.6 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Karangreja sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 63. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangreja

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	70	20,2
2.	SMP	120	34,7
3.	SMA	154	44,5
4.	S1	2	0,6
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SLTP. Hal tersebut dibuktikan oleh 150 responden atau 41,2 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMA sebesar 108 responden atau 29.2 persen, pendidikan S1 dan SD masing-masing sebesar 74 responden atau 21.4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Karangreja adalah sebagai berikut.

Tabel 64. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangreja

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	0	0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	131	37,9
5.	Wirausaha	35	10,1
6.	Lainnya	180	52,0
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 180 responden atau 52,0 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 131 responden atau 37,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 35 responden (10,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 65. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangreja

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	213	61,6
2.	AKTA	29	8,4
3.	Sertifikat	1	0,3
4.	KK	73	21,1
5.	Surat pengantar SKCK	30	8,7
Jumlah		351	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 213 responden (61.6 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 73 responden

(21.1 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 30 responden (8.7 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 29 responden (8.4 persen) penerima layanan AKTA, dan sebanyak 1 responden (0.3 persen) mendapatkan pelayanan sertifikat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Karangreja.

Tabel 66. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangreja

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			320	26	346
				92.5 %	7.5 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			321	25	346
				92.8 %	7.2 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian		4	298	44	346
			1.2 %	86.1	12.7 %	100 %
U4	Biaya/tarif			1	345	346
				0.3 %	99.7 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			320	26	346
				92.5 %	7.5 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			316	30	346
				91.3 %	8.7 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			317	29	346
				91.6 %	8.4 %	100 %
U8	Sarana dan		97	242	7	346

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
	Prasarana		28.0 %	69.0 %	2.0 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			88	258	346
				25.4 %	74.6 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Karangreja adalah sebesar 346 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan penanganan pengadua, saran dan masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

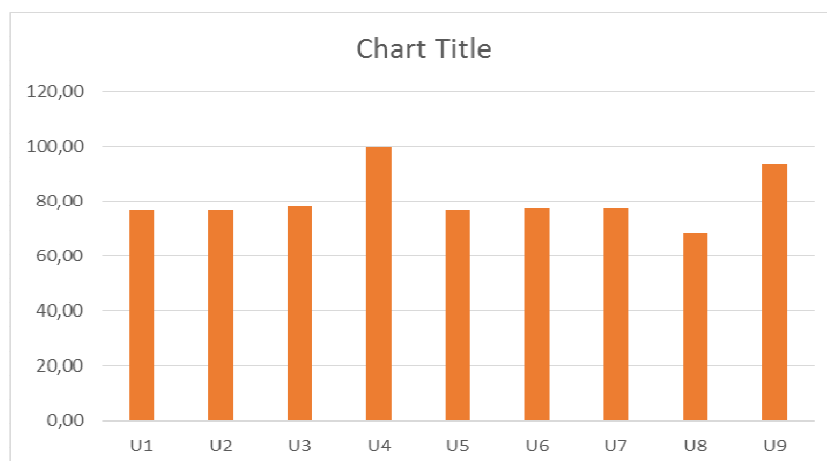
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Karangreja.

Tabel 67. SKM unit layanan Kecamatan Karangreja

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,88	B	Baik
2. Prosedur	76,81	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	77,89	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,93	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,88	B	Baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
6. Kompetensi Pelaksana	77,17	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	77,10	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	68,50	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	93,64	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	80,53	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Karangreja Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 80,53. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (99,93), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (68,50).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Karangreja

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Karangreja baik, yakni dengan nilai SKM 76,88 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 320 responden (92,5 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 26 responden (7,5 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Unsur persyaratan sudah sesuai prosedur dan dirasa sudah sesuai. Masyarakat menilai bahwa di unsur persyaratan Kecamatan Karangreja ini sudah baik tidak ribet dan informasi sudah jelas. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Karangreja pada unsur prosedur pelayanan dinilai baik dengan nilai SKM 76,81 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 321 responden (92,8 persen) dan 25 responden (7,2 persen) yang menilai prosedur pelayanan di Kecamatan Karangreja dalam kategori CUKUP BAIK. Dari hasil survei kualitas prosedur pelayanan di Kecamatan Karangreja sudah bagus, alur pelayanan sudah mudah untuk

dipahami, masyarakat pun tidak merasa kesulitan untuk mengikuti alur pelayanan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangreja dari unsur waktu pelayanan masuk kategori baik. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 298 responden (86,1 persen) menjawab cepat, kemudian 44 orang (12,7 persen) menjawab sangat cepat. Yang merasa kurang cepat dan sebanyak 4 responden (1,2 persen) menjawab lama. Beberapa responden menganggap pelayanan membutuhkan waktu lama karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan

tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangreja dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Karangreja sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Karangreja sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Karangreja antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 320 responden (925 persen) dari semua responden menyatakan unsur produk pelayanan Kecamatan Karangreja masuk kategori baik dan ada 26 responden (7,5 persen) menyatakan bahwa produk pelayanan Kecamatan Karangreja sangat baik.

Dari hasil survei masyarakat menyatakan bahwa produk pelayanan yang di hasilkan sudah sesuai, namun harus di tingkatkan lagi

kualitasnya. Dan saran dari masyarakat adalah agar pengurusan administrasi kependudukan cukup sampai di tingkat kecamatan saja, jadi masyarakat tidak perlu ke DINPENDUKCAPIL karena jarak yang cukup jauh agar lebih efisien. Dan masyarakat meminta agar pelayanan KTP dipercepat hasil jadinya karena dirasa harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan hasil jadi prosuk KTP.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangreja dari unsur kompetensi masuk kategori baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 316 responden (91,3 persen), dan 30 responden (8,7 persen) masuk kategori Cukup baik.

Masyarakat menyatakan bahwa kompetensi pegawai Kecamatan Karangreja sudah cukup baik. Pegawai telah kompeten dibidangnya dan telah menguasai tugas dan fungsinya masing-masing. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sudah cukup kompeten dalam melaksanakan kerjanya, pelayanannya juga sudah baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, waktu pelayanannya pun tidak terlalu lama, apabila saat jam sibuk masyarakat pun memaklumi jika harus mengantri.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar,

2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangreja dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 317 responden (91,6 persen) dalam kategori BAIK, dan 29 responden (8,4 persen) dalam kategori sangat baik.

Perilaku petugas Kecamatan Karangreja sudah cukup baik karena sudah ramah dan sopan, masyarakat pun cukup merasa terbantu dan merasa puas atas kenyamanan yang di berikan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai kecamatan ramah dan menggunakan bahasa yang sopan. kalo kita datang langsung ditanya keperluannya apa. Kalo ngomong juga mereka jelas. Yaa meskipun pegawai kecamatan suka ngobrol saat melayani pengguna. ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis

peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Karangreja Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 242 responden (69,9 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 7 responden (2,0 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada sebanyak 97 responden (28.0 persen) masuk kategori Cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain adalah perbaikan kran air yang mati, dan fasilitas dilengkapi lagi untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung yang datang seperti tambahkan pendingin ruangan dan berikan fasilitas air minum untuk para pengunjung yang datang.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Karangreja, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah sangat baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 258 responden (74.6 88 responden (25.4 persen), dan 88

responden (25.4 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal.

J. KECAMATAN BOJONGSARI

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 354 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Bojongsari tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 68. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bojongsari

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	192	54,2
2.	Perempuan	162	45,8
Jumlah		354	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 192 responden (54,2 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak sebanyak 162 responden (45,8 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Bojongsari lebih banyak dibandingkan perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 69. Usia Responden di Kecamatan Bojongsari

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	79	22,3
2.	26-35 tahun	100	28,2
3.	36-45 tahun	74	20,9
4.	46-55 tahun	74	20,9
5.	56-65 tahun	27	7,6

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		354	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 100 responden atau 28,2 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 79 responden atau 22,3 persen. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun dan responden berusia 46-55 masing-masing sama yaitu sebanyak 74 responden atau 20,9 persen., dan berusia 56 – 65 tahun sebanyak 27 responden atau 7,6 persen dari keseluruhan responden. Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Bojongsari sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 70. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bojongsari

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	77	21,8
2.	SMP	87	24,6
3.	SMA	176	49,7
4.	S1	14	4,0
Jumlah		354	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 176 responden atau 49,7 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 87 responden atau 24,26 persen, pendidikan SD sebesar 77 responden atau 21,8 persen dan S1 sebanyak 14 responden (4,0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan

program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Bojongsari adalah sebagai berikut.

Tabel 71. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bojongsari

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	7	2,0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	170	48,0
5.	Wirausaha	81	22,9
6.	Lainnya	96	27,1
Jumlah		354	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah dari pekerja Swasta yakni sebanyak 170 responden atau 48,0 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang belum/tidak bekerja, IRT, pelajar atau pekerjaan lainnya sebanyak 96 responden atau 27,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 81 responden (22,9 persen) dan PNS ada 7 responden (2,0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah pegawai Swasta. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 72. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bojongsari

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	207	58,5
2.	AKTA	49	13,8
3.	KK	53	15,0
4.	Surat pindah	15	4,2
5.	Surat pengantar SKCK	30	8,5
Jumlah		354	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 207 responden (58,5 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 53 responden (15,0 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 49 responden (13,8 persen) penerima layanan Akta, , sebanyak 30 responden mendapatkan pelayanan surat pengantar untuk SKCK, dan sebanyak 15 responden (4,2 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Bojongsari.

Tabel 73. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bojongsari

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			307	47	354
				86.7 %	13.3 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			315	39	354
				89.0 %	11.0 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			269	85	354
				76.0 %	24.0 %	100 %
U4	Biaya/tarif			18	336	354
				5.1 %	94.9 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			348	6	354
				98.3 %	1.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			310	44	354

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
				87.6 %	12.4 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			333	21	354
				94.1 %	5.9 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			330	24	354
				93.2 %	6.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			172	182	354
				48.6 %	51.4 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Bojongsari adalah sebesar 354 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan penanganann pengaduan, saran dan masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

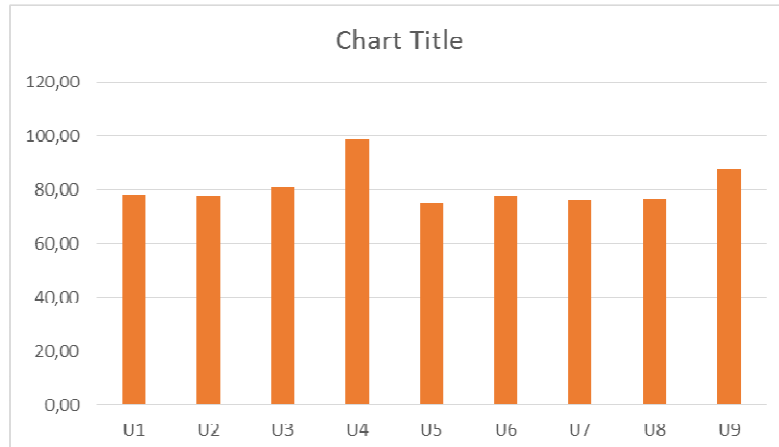
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Bojongsari.

Tabel 74. SKM unit layanan Kecamatan Bojongsari

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	78,32	B	Baik
2. Prosedur	77,75	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	81,00	B	Baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
4. Biaya/ Tarif	98,73	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	75,42	C	Cukup baik
6. Kompetensi Pelaksana	78,11	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,48	C	Cukup baik
8. Sarana & Prasarana	76,69	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	87,85	B	Baik
UNIT LAYANAN	81,15	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Bojongsari Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 81,15. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (98,73), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Produk Layanan (75,42). Penilaian secara terperinci dapat dilihat dalam uraian kinerja per unsur di bawah ini.



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Bojongsari

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Bojongsari sudah baik, yakni dengan nilai SKM 78.32 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 307 responden (86,7 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 47 responden (13,3 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Secara umum dari unsur persyaratan masyarakat sudah puas dan sudah sesuai prosedur yang berlaku, namun akan lebih bagus lagi apabila di tambahkan informasi persyaratan yang harus di penuhi masyarakat di papan informasi. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Karena kebanyakan masyarakat hanya meminta surat pengantar jadi tidak terlalu ribet. Namun perlu adanya kejelasan informasi lagi untuk masyarakat melalui papan informasi agar tidak bolak-balik ke kantor kecamatan”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Bojongsari pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 77,75 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 315 responden (89,0 persen) dan 39 responden (11,0 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil wawancara, masyarakat sudah merasa puas dengan prosedur pelayanan yang dirasa sudah mudah dan alur pelayanannya sudah bagus.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bojongsari dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 269 responden (76,0 persen) menjawab cepat. Sebanyak 85 responden (24,0 persen) menjawab sangat cepat. Beberapa responden menganggap pelayanan membutuhkan waktu lama karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama. Namun sejauh ini waktu pelayanan sudah bagus dan masyarakat memaklumi apabila harus mengantri. Dan kami mendapati bahwa masih ada jasa calo, harapan masyarakat agar kedepannya lebih baik lagi tanpa adanya calo.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua

pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bojongsari dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Bojongsari sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Bojongsari sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Bojongsari antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori Cukup baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 348 responden (98,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 6 responden (1,7 persen) masuk kategori sangat baik. Sejauh ini produk layanan dari Kecamatan Bojongsari sudah bagus dan memuaskan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Bojongsari dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 310 responden (87,6 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 44 responden (12,4 persen). Secara umum kompetensi pegawai sudah bagus dan kompeten. Namun perlu di tingkatkan kembali koordinasi antar pegawai lama dan pegawai baru agar tidak terjadi kekeliruan data atau kehilangan berkas. Karena pegawai lama kurang koordinasi mengakibatkan pegawai baru di Kecamatan Bojongsari sedikit kesulitan mencari berkas. Kemudian perlu di tambahkan pegawai baru karena masih kekurangan pegawai. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan menurut saya berkompeten. Namun agak kurang koordinasi mengakibatkan saya harus menunggu lebih lama karena mencari data yang disimpan oleh pegawai lama.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan

keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bojongsari dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori Cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 333 responden (94,1 persen) dalam kategori BAIK, dan 21 responden (5,9 persen) dalam kategori sangat baik.

Secara umum pegawai yang berada di Kecamatan Bojongsari sudah kompeten dan perilakunya pun sudah sopan dan ramah. Namun apabila sedang dijam-jam sibuk mereka cenderung cuek, namun masyarakat masih memakluminya. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana :

“pegawai kecamatan ramah dan suka nyapa. kalo kita datang langsung ditanya keperluannya apa. Kalo ngomong juga mereka. Meskipun agak jutek saat posisi Kecamatan sedang ramai, tapi kami memaklumi.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bojongsari baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 330 responden (93,2 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 24 responden (6,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya memperluas ruang pelayanan, penambahan pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC, dan ditambahkan tempat parkir khusus pengunjung Kecamatan.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Bojongsari, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah Cukup baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 182 responden (51,4 persen), dan 172 responden (48,6 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Dari hasil survei mayoritas masyarakat sudah menyatakan bahwa layanan pengaduan telah di kelola dengan baik dan

K. KECAMATAN KUTASARI

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 368 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kutasari tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 75. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kutasari

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	212	57,6
2.	Perempuan	156	42,4
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 212 responden (57,6 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak sebanyak 156 responden (42,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kutasari lebih banyak dibandingkan perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 76. Usia Responden di Kecamatan Kutasari

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	69	18,8
2.	26-35 tahun	120	32,6
3.	36-45 tahun	121	32,9
4.	46-55 tahun	39	10,6
5.	56-65 tahun	19	5,2
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 121 responden atau 32,9 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 120 responden atau 32,6 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 69 responden atau 18,8 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 39 responden atau 10,6 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 19 responden (5,2 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kutasari sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 77. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kutasari

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	107	29,1
2.	SMP	150	40,8
3.	SMA	99	26,9
4.	S1	12	3,3
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMP. Hal tersebut dibuktikan oleh 150 responden atau 40,8 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SD sebesar 107 responden atau 29,1 persen, pendidikan SMA sebesar 99 responden atau 26,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kutasari adalah sebagai berikut.

Tabel 78. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kutasari

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	6	1,6
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	177	48,1
5.	Wirausaha	41	11,1
6.	Lainnya	144	39,1
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah dari pekerja Swasta yakni sebanyak 177 responden atau 48,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang belum/tidak bekerja, IRT, pelajar atau pekerjaan lainnya sebanyak 144 responden atau 39,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 41 responden (11,1 persen) dan PNS ada 6 responden (1,6 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah pegawai Swasta pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 79. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kutasari

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	158	42,9
2.	AKTA	85	23,1
3.	Sertifikat	3	,8
4.	KK	71	19,3
5.	Surat pindah	21	5,7
6.	Surat pengantar SKCK	26	7,1
7.	SKTM	2	,5
8.	Izin Gangguan	2	,5
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 158 responden (42,9 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 85 responden (23,1 persen) adalah penerima pelayanan Akta, sebanyak 71 responden (19,3 persen) penerima layanan KK, sebanyak 26 responden (7,1 persen) mendapatkan pelayanan untuk mengurus surat pengantar SKCK, sebanyak 21 responden (5,7 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat, sebanyak 3 responden mendapatkan pelayanan Sertifikat dan untuk pelayanan SKTM dan izin gangguan masing masing ada 2 responden (0,5 persen) penerima layanan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kutasari.

Tabel 80. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kutasari

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			338	30	368
				91.8 %	8.2 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			284	84	368
				77.2 %	22.8 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			178	190	368
				48.4 %	51.6 %	100 %
U4	Biaya/tarif			32	336	368
				8.7 %	91.3 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			310	58	368
				84.2 %	15.8 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			338	30	368
				91.8 %	8.2 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			339	29	368
				92.1 %	7.9 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			223	145	368
				60.6 %	39.4 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			294	74	368
				79.9 %	20.1 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kutasari adalah sebesar 368 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur waktu penyelesaian dan unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

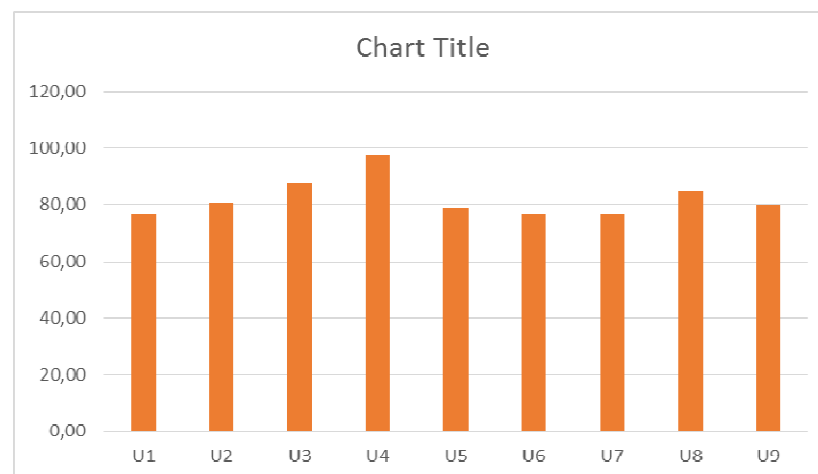
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kutasari.

Tabel 81. SKM unit layanan Kecamatan Kutasari

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	77,04	B	Baik
2. Prosedur	80,71	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	87,91	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	97,83	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	78,94	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	77,04	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,97	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	84,85	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	80,03	B	Baik
UNIT LAYANAN	82,37	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Kutasari Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 82,37. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (97,83), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (76,97).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kutasari

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis

pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kutasari sudah baik, yakni dengan nilai SKM 77,04 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 338 responden (91,8 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 30 responden (8,2 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil survei didapatkan bahwa masyarakat telah puas dengan persyaratan kantor Kecamatan Kutasari. Menurut mereka sudah bagus dan tidak terlalu ribet untuk melengkapi persyaratan yang diminta. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa :

“persyaratan yang diminta sudah cukup simpel dan mudah kok, kami tidak terlaau merasa bingung juga”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kutasari pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 80.71 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 284 responden

(77,2 persen) dan 84 responden (22,8 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil survei masyarakat sudah menganggap bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Kutasari sudah baik, karena menurut mereka alur pelayanan di Kecamatan Kutasari tidak ribet dan mudah di pahami.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kutasari dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 178 responden (48,4 persen) menjawab cepat. Sebanyak 190 responden (51,6 persen) menjawab sangat cepat. Dari jawaban wawancara masyarakat mengemukakan bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Kutasari sudah cepat sebenarnya hanya saja agak lama pada saat jam-jam sibuk, yang mengakibatkan banyaknya antrian dan masyarakat harus bergiliran untuk mendapatkan pelayanan.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan

biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kutasari dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Kutasari sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kutasari sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Kutasari antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 310 responden (84,2 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 58 responden (15,8 persen) masuk kategori sangat baik.

Secara umum semua produk pelayanan sudah bagus dan masyarakat cukup puas dengan hasil layanan pegawai Kecamatan Kutasari. Namun, perlu ditingkatkan lagi ketelitiannya dalam menginput data karena didapati ada beberapa masyarakat yang komplain karena berkas yang diterima salah penulisan mengakibatkan mereka harus kembali mengurusnya.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Kutasari dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 338 responden (91,8 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 30 responden (8,2 persen). Kinerja pegawai Kecamatan secara umum sudah bagus dan kompeten di bidangnya masing-masing. Namun perlu ditingkatkan lagi untuk ketelitian dalam bekerja. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“kinerja pegawai menurut saya si sudah bagus, koordinasinya baik, namun itu perlu ditingkatkan lagi ketelitiannya soalnya masih ada salah pada pengetikan data.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan

penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kutasari dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 339 responden (92,1 persen) dalam kategori BAIK, dan 29 responden (7,9 persen) dalam kategori sangat baik.

Dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bahwa para pegawai di Kecamatan Kutasari sudah melayani dengan baik, sopan dan ramah. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana :

“pegawai sudah baik, sopan dan ramah, apabila kami sedang dilayani menggunakan bahasa yang sopan juga.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kutasari baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 223 responden (60,6 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 145 responden (39,4 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain penambahan kursi di ruang pelayanan dan perlu ditingkatkan kembali untuk tempat parkir agar lebih tertata lagi.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kutasari, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei yaitu sudah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 74 responden (20,1 persen), dan 294 responden (79,9 persen) masuk kategori baik. Masyarakat menilai bahwa layanan pengaduan di Kecamatan sudah di kelola dengan baik.

L. KECAMATAN MREBET

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Mrebet Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 346 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan

jasa pelayanan di Kecamatan Mrebet tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 82. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Mrebet

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	171	49,4
2.	Perempuan	175	50,6
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 175 responden (50,6 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 171 responden (49,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Mrebet lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 83. Usia Responden di Kecamatan Mrebet

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	110	31,8
2.	26-35 tahun	94	27,2
3.	36-45 tahun	66	19,1
4.	46-55 tahun	39	11,3
5.	56-65 tahun	18	5,2
6.	66 tahun keatas	19	5,5
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 15 - 25 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 110 responden atau 31,8 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 94 responden atau 27,2 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 66 responden atau 19,1 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 39

responden atau 11,3 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 66 tahun keatas sebanyak 19 responden (5,5 persen) dan berusia 56 – 65 tahun sebanyak 18 responden (5,2 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Mrebet sebagian besar adalah para pelajar dan usia produktif. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 84. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Mrebet

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	76	22,0
2.	SMP	88	25,4
3.	SMA	170	49,1
4.	S1	12	3,5
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 170 responden atau 49,1 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 88 responden atau 25,4 persen, pendidikan SD sebesar 76 responden atau 22,0 persen dan S1 ada 12 responden atau 3,5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Mrebet adalah sebagai berikut.

Tabel 85. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Mrebet

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	7	2,0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	170	49,1

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
5.	Wirausaha	47	13,6
6.	Lainnya	122	35,3
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah para pegawai Swasta lainnya yakni sebanyak 170 responden atau 49,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya sebanyak 122 responden atau 35,3 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 47 responden (13,6 persen), dan PNS sebanyak 7 responden (2,0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah para pegawai swasta. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 86. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Mrebet

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	193	55,8
2.	AKTA	63	18,2
3.	Sertifikat	12	3,5
4.	KK	54	15,6
5.	Surat pindah	7	2,0
6.	Surat pengantar SKCK	16	4,6
7.	Izin Gangguan	1	,3
Jumlah		346	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 193 responden (55,8 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 63 responden (18,2 persen) adalah penerima pelayanan Akta, sebanyak 54 responden (15,6 persen) penerima layanan KK, sebanyak 16 responden (4,6 persen) penerima layanan surat keterangan SKCK, sebanyak 12 responden

mendapatkan pelayanan mengurus sertifikat, sebanyak 7 responden mendapatkan pelayanan mengurus surat pindah dan sebanyak 1 responden mendapatkan pelayanan rekomendasi Izin gangguan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Mrebet.

Tabel 87. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Mrebet

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			318	28	346
				91.9 %	8.1 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			254	92	346
				73.4 %	26.6 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			212	134	346
				61.3 %	38.7 %	100 %
U4	Biaya/tarif			59	287	346
				17.1 %	82.9 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			309	37	346
				89.3 %	10.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			266	80	346
				76.9 %	23.1 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			320	26	346
				92.5 %	7.5 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			236	110	346
				68.2 %	31.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			250	96	346
				72.3 %	27.7 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Mrebet adalah sebesar 346 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

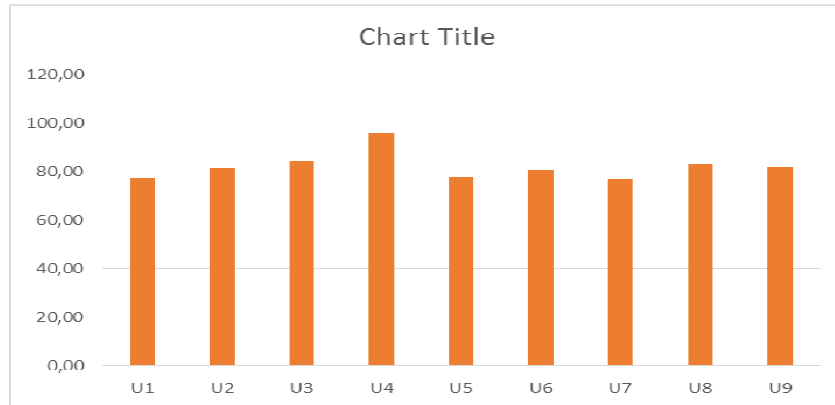
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Mrebet.

Tabel 88. SKM unit layanan Kecamatan Mrebet

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	77,02	B	Baik
2. Prosedur	81,65	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	84,68	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	95,74	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	77,67	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	80,78	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,88	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	82,95	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	81,94	B	Baik
UNIT LAYANAN	82,15	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Mrebet Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan

angka 82,15. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (95,74), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (76,88).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Mrebet

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Mrebet sudah baik, yakni dengan nilai SKM 77,02 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 318 responden (91,9 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 28 responden (8,1 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Secara umum masyarakat sudah merasa puas dengan persyaratan di Kecamatan Kutasari karena tidak terlalu ribet dan sudah sesuai dengan prosedur. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa :

“persyaratan di Kecamatan Kutasari sudah bagus kok, nggak ribet. Masyarakat juga tidak merasa terlalu bingung karena petugas mau membantu.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Mrebet pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 81,65 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 254 responden (73,4 persen) dan 92 responden (26,6 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Mayoritas masyarakat menjawab bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Kutasari sudah mudah dipahami dan alur pelayanannya pun sudah jelas. Masyarakat hanya perlu datang mengambil nomor antrian dan selanjutnya menunggu untuk mendapat panggilan kemudian akan segera dilayani oleh petugas Kecamatan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Mrebet dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 212 responden (61,3 persen) menjawab cepat. Sebanyak 134 responden (38,7 persen) menjawab sangat cepat. Masyarakat menjawab bahwa pelayanan di Kecamatan Kutasari sebenarnya sudah cepat, namun karena banyaknya antrian mengakibatkan mereka harus menunggu lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Mrebet dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Mrebet sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Mrebet sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Mrebet antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 309 responden (89,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 37 responden (10,7 persen) masuk kategori sangat baik.

Secara umum produk pelayanan sudah bagus, akan tetapi petugas harus lebih meningkatkan ketelitian lagi karena masih di dapati ada kesalahan pengetikan pada KK sehingga masyarakat harus kembali untuk mengurus berkas tersebut. Mayoritas masyarakat menjawab bahwa produk pelayanan sudah sesuai namun masih ada jasa calo. Jadi, harapan masyarakat kedepannya Kecamatan Mrebet dapat bebas dari praktik calo.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan

pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Mrebet dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 266 responden (76,9 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 80 responden (23,1 persen). Sejauh ini masyarakat sudah merasa bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Mrebet sudah bagus. Pegawai juga sudah tahu tentang tugas dan fungsinya pada tiap bidang. Akan tetapi, perlu ditingkatkan kembali untuk disiplin kerjanya karena terlalu lama pada saat jam istirahat mengakibatkan masyarakat harus lebih lama menunggu untuk mendapat antrian. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“sebenarnya si petugas sudah kompeten dan sudah tahu tugas masing-masing, namun hanya saja masih perlu ditingkatkan kembali kedisiplinan waktunya, jangan terlalu lama pada saat jam istirahat.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Mrebet dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 320 responden (92,5 persen) dalam kategori BAIK, dan 26 responden (7,5 persen) dalam kategori sangat baik.

Masyarakat menyatakan bahwa dari unsur perilaku, petugas sudah baik, sopan dan melayani menggunakan bahasa yang ramah. Masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanannya, namun apabila saat jam-jam sibuk petugas cenderung cuek karena terlalu banyaknya antrian yang harus mereka layani. Sejauh ini masyarakat cukup memaklumi hal tersebut, tetapi tetap perlu ditingkatkan lagi keramahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana :

“petugas yang melayani sebenarnya ramah-ramah dan bahasa yang digunakan juga sopan. Akan tetapi saat jam-jam ramai/sibuk mereka cenderung cuek karena terlalu banyaknya masyarakat yang harus di layani.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Mrebet baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 236 responden (68,2 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana

dan prasarana baik. Sebanyak 110 responden (31,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain Tempat parkir perlu diperluas agar masyarakat juga merasa nyaman, sarana prasarana dilengkapi lagi seperti stop kontak, fasilitas minum dan perlunya teguran dan tulisan dilarang merokok untuk yang masih merokok di dalam ruangan karena mengganggu pengunjung yang sedang mengantri padahal di dalam adalah ruangan berAC.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Mrebet, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 250 responden (72,3 persen), dan 96 responden (27,7 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Dari hasil wawancara kami masyarakat menjawab bahwa layanan pengaduan sudah di kelola dengan baik.

M. KECAMATAN BUKATEJA

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 370 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan

jasa pelayanan di Kecamatan Bukateja tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 89. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Bukateja

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	179	48,4
2.	Perempuan	191	51,6
Jumlah		370	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 191 responden (51,6 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 179 responden (48,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Bukateja lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 90. Usia Responden di Kecamatan Bukateja

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	168	45,4
2.	26-35 tahun	139	37,6
3.	36-45 tahun	59	15,9
4.	46-55 tahun	4	1,1
5.	56-65 tahun	0	0
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		370	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 15 - 25 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 163 responden atau 45,4 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 139 responden atau 37,6 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 59 responden atau 15,9 persen, dan berusia 46 – 55 tahun

sebanyak 4 responden atau 1,1 persen dari keseluruhan responden. Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Bukateja sebagian besar adalah pelajar dan usia produktif. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 91. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Bukateja

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	17	4,6
2.	SMP	103	27,8
3.	SMA	235	63,5
4.	S1	15	4,1
Jumlah		370	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 235 responden atau 63,5 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 103 responden atau 27,8 persen, pendidikan SD sebesar 17 responden atau 4,6 persen dan yang berpendidikan S1 ada 15 responden (4,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Bukateja adalah sebagai berikut.

Tabel 92. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Bukateja

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	2,2
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	2	0,5
4.	Swasta	130	35,1
5.	Wirausaha	36	9,7

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
6.	Lainnya	194	52,4
Jumlah		370	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 194 responden atau 52,4 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 130 responden atau 35,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 36 responden (9,7 persen), yang bekerja sebagai PNS ada 8 responden (2,2 persen) dan POLRI ada 2 orang (0,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 93. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Bukateja

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	76	20,5
2.	AKTA	26	7,0
3.	KK	134	36,2
4.	Surat pindah	40	10,8
5.	Surat pengantar SKCK	50	13,5
6.	SKTM	35	9,5
7.	Izin Gangguan	9	2,4
Jumlah		370	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 134 responden (36,2 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 76 responden (20,5 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 50 responden (13,5 persen) penerima layanan mengurus surat pengantar SKCK, sebanyak 40 responden (10,8 persen) penerima layanan surat keterangan

pindah tempat, sebanyak 35 responden mendapatkan pelayanan SKTM, sebanyak 26 responden mendapatkan pelayanan Akta, kemudian sebanyak 9 responden mendapatkan pelayanan izin gangguan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Bukateja.

Tabel 94. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Bukateja

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			338	32	370
				91.4 %	8.6 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			304	66	370
				82.2 %	17.8 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			310	60	370
				83.8 %	16.2 %	100 %
U4	Biaya/tarif				370	370
					100 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			250	120	370
				67.6 %	32.4 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			287	83	370
				77.6 %	22.4 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			298	72	370
				80.5 %	19.5 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			308	62	370
				83.2 %	16.8 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U9	Penanganan			85	285	370
	Pengaduan, Saran dan Masukan			23.0 %	77.0 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Bukateja adalah sebesar 370 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan unsur penanganan pengaduan, saran & masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

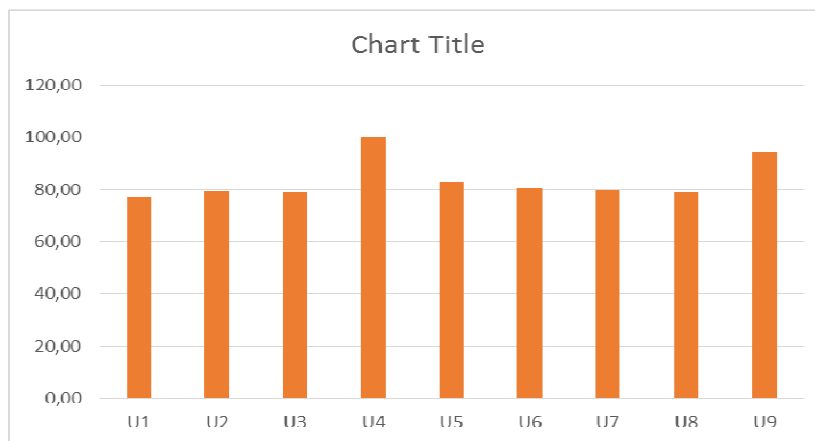
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Bukateja.

Tabel 95. SKM unit layanan Kecamatan Bukateja

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	77,16	B	Baik
2. Prosedur	79,46	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	79,05	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	100,00	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	83,11	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	80.61	B	Baik

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
7. Perilaku Pelaksana	79,86	B	Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	79,19	B	Baik
9. Sarana & Prasarana	94,26	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	83,63	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Bukateja Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 83,63. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (100,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (77,16).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Bukateja

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Bukateja sudah baik, yakni dengan nilai SKM 77,16 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh

jawaban 338 responden (91,4 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 32 responden (8,6 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Unsur persyaratan sudah sesuai prosedur dan dirasa sudah sesuai. Masyarakat menilai bahwa di unsur persyaratan Kecamatan Bukateja ini sudah baik tidak ribet dan informasi sudah jelas. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Bukateja pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 79,46 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 304 responden (82,2 persen) dan 66 responden (17,8 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Proses pelayanan di Kecamatan Bukateja sudah mudah di pahami, prosedur pelayanannya pun masuk kategori baik karena sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al

(dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bukateja dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 310 responden (83,8 persen) menjawab cepat. Sebanyak 60 responden (16,2 persen) menjawab sangat cepat. Mayoritas responden telah menganggap bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Bukateja sudah cepat dan masyarakat memaklumi apabila masih agak lama mengantri karena banyaknya masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan mereka.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bukateja dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden

menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Bukateja sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Bukateja sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Bukateja antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 250 responden (67,6 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 120 responden (32,4 persen) masuk kategori sangat baik. Secara umum produk layanan di Kecamatan Bukateja sudah bagus dan masyarakat sudah merasa puas menerima hasilnya.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai

akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Bukateja dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 287 responden (77,6 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 83 responden (22,4 persen). Sejauh ini masyarakat merasa puas atas kinerja pegawai di Kecamatan Bukateja yang dirasa sudah kompeten di bidangnya dan sudah paham akan tugas masing-masing. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sudah bagus kinerjanya, kompeten juga di setiap bidangnya, saya juga merasa sangat terbantu.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Bukateja dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden

sebanyak 298 responden (80,5 persen) dalam kategori BAIK, dan 72 responden (19,5 persen) dalam kategori sangat baik.

Dari hasil survei kami di dapati bahwa mayoritas masyarakat mejawan bahwa petugas Kecamatan sudah baik dalam memberikan pelayanan, perilakunya sudah ramah dan dan sopan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai baik kok, saat di panggil dan saat memberikan pelayanan pegawai sudah baik dan menggunakan bahasa yang ramah dan sopan juga. ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bukateja baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 308 responden (83,2 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 62 responden (16,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya penambahan kursi di lingkungan kecamatan serta perlunya menata kembali tempat parkir agar lebih tertata lagi dan masyarakat mendapatkan kenyamanan ketika berkunjung ke Kecamatan.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Bukateja, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah sangat baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 285 responden (77,0 persen), dan 85 responden (23,0 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Mayoritas masyarakat menyatakan bahwa layanan pengaduan telah di kelola dengan baik oleh pengurus Kecamatan.

N. KECAMATAN KEJOBONG

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kejobong Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 369 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kejobong tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 96. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kejobong

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	221	59,9
2.	Perempuan	148	40,1
Jumlah		369	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 221

responden (59,9 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak sebanyak 148 responden (40,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kejobong lebih banyak dibandingkan perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 97. Usia Responden di Kecamatan Kejobong

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	140	37,9
2.	26-35 tahun	156	42,3
3.	36-45 tahun	67	18,2
4.	46-55 tahun	4	1,1
5.	56-65 tahun	2	0,5
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		369	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 156 responden atau 42,3 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 15 – 25 tahun sebanyak 140 responden atau 37,9 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 67 responden atau 18,2 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 4 responden atau 1,1 persen dari keseluruhan responden. Dan kemudian responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 2 responden (0,5 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kejobong sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 98. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kejobong

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	36	9,8
2.	SMP	110	29,8

3.	SMA	211	57,2
4.	D3	2	0,5
5.	S1	10	2,7
Jumlah		369	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 211 responden atau 57,2 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 110 responden atau 29,8 persen, pendidikan SD sebanyak 36 responden atau 9,8 persen, yang berpendidikan S1 ada 10 responden atau 2,7 persen dan D3 ada 2 responden (0,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kejobong adalah sebagai berikut.

Tabel 99. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kejobong

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	10	2,7
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	136	36,9
5.	Wirausaha	44	11,9
6.	Lainnya	179	48,5
Jumlah		369	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 179 responden atau 48,5 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 136 responden atau 36,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 44 responden (11,9 persen), dan yang bekerja sebagai PNS ada 10 responden (2,7 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan

dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 100. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kejobong

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	64	17,3
2.	AKTA	31	8,4
3.	Sertifikat	3	0,8
4.	KK	154	41,7
5.	Surat pindah	33	8,9
6.	Surat pengantar SKCK	43	11,7
7.	Urusan menikah	2	0,5
8.	SKTM	32	8,7
9.	Izin Gangguan	7	1,9
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 154 responden (41,7 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 64 responden (17,3 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 43 responden (11,7 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 33 responden (8,7 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat, sebanyak 32 responden mendapatkan pelayanan SKTM, sebanyak 31 responden mendapatkan pelayanan Akta, kemudian ada 7 responden (1,9 persen) mendapat layanan izin gangguan, kemudian ada 3 responden yang mengurus sertifikat dan sebanyak 2 responden mendapatkan pelayanan mengurus urusan menikah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kejobong.

Tabel 101. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kejobong

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			322	47	369
				87.3 %	12.7 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			309	60	369
				83.7 %	16.3 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			308	61	369
				83.5 %	16.5 %	100 %
U4	Biaya/tarif				369	369
					100 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			256	113	369
				69.4 %	30.6 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			303	66	369
				82.1 %	17.9 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			305	64	369
				82.7 %	17.3 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			287	82	369
				77.8 %	22.2 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			76	293	369
				20.6 %	79.4 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kejobong adalah sebesar 369 orang. Mayoritas

jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan unsur penanganan pengaduan, saran & masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

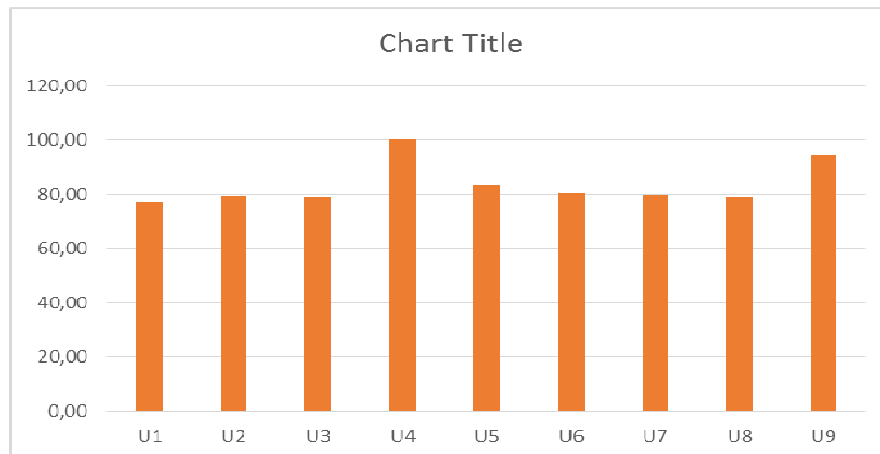
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kejobong.

Tabel 102. SKM unit layanan Kecamatan Kejobong

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	78,18	B	Baik
2. Prosedur	79,04	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	79,13	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	100,00	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	82,66	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	79,47	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	79,34	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	80,56	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	94,85	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	83,69	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Kejobong Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 83,69. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi

terpadat pada unsur biaya (100,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (78,18).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kejobong

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kejobong sudah baik, yakni dengan nilai SKM 78,18 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 322 responden (87,3 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 47 responden (12,7 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Persyaratan yang harus di lengkapi oleh masyarakat sudah baik, masyarakat sudah cukup simpel dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi

surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet. Kita hanya perlu datang dan meminta legalisasi.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kejobong pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 79,07 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 309 responden (83,7 persen) dan 60 responden (16.3 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Secara umum masyarakat menjawab prosedur pelayanan di Kecamatan Kejobong sudah bagus dan alurnya pun sudah mudah untuk di pahami.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kejobong dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 308 responden (83,5 persen) menjawab cepat. Sebanyak 61 responden (16,5 persen) menjawab sangat cepat. Dari mayoritas masyarakat sudah menjawab bahwa pelayanan di Kecamatan Kejobong sudah cepat dan telah di lakukan pelayanan semaksimal mungkin.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kejobong dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Kejobong sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kejobong sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Kejobong antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 256 responden (69,4 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 113 responden (30,6 persen) masuk kategori sangat baik. Dari hasil wawancara mayoritas masyarakat menjawab bahwa hasil produk pelayanan di Kecamatan Kejobong sudah sesuai dan masyarakat sudah merasa cukup puas.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Kejobong dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 303 responden (82,1 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 66 responden (17,9 persen). Masyarakat menyatakan bahwa para petugas di Kecamatan Kejobong sudah

bekerja dengan baik dan bertugas semaksimal mungkin. Mereka juga sudah berkompeten dalam masing-masing bidang yang mereka tangani Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“menurut saya si petugas sudah kompeten, pelayanannya juga sudah bagus dan saya pun merasa sangat terbantu.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kejobong dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 305 responden (82,7 persen) dalam kategori BAIK, dan 64 responden (17,3 persen) dalam kategori sangat baik.

Secara umum petugas sudah bekerja dengan baik, mereka sudah menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“saya merasa senang si karena petugas disini itu ramah-ramah. Kalau datang pasti langsung ditanya keperluannya apa dan bahasanya pun jelas tidak membuat masyarakat bingung ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kejobong baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 287 responden (77,8 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 82 responden (22,2 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlu ada penataan zona umum, seperti zona untuk pengguna layanan, zona untuk pedagang, zona untuk parkir. Dan kemudian diperlukan petugas untuk mengatur lalu lintas di gerbang masuk area Kecamatan Kejobong.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kejobong, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah sangat baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 293 responden (79,4 persen), dan 76 responden (20,6 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Dapat disimpulkan bahwa dari mayoritas responden menyatakan bahwa layanan pengaduan di Kecamatan Kejobong sudah di kelola dengan baik.

O. KECAMATAN KEMANGKON

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kemangkon Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 371 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kemangkon tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 103. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kemangkon

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	200	53,9
2.	Perempuan	171	46,1
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 200 responden (53,9 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak sebanyak 171 responden (46,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kemangkon lebih banyak dibandingkan perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 104. Usia Responden di Kecamatan Kemangkon

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	149	40,2
2.	26-35 tahun	150	40,4
3.	36-45 tahun	65	17,5
4.	46-55 tahun	7	1,9
5.	56-65 tahun	0	0
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 150 responden atau 40,2 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 15 – 25 tahun sebanyak 149 responden atau 40,2 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 65 responden atau 17,5 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 7 responden atau 1,9 persen dari keseluruhan responden. Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kemangkon sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 105. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kemangkon

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	34	9,2
2.	SMP	107	28,8
3.	SMA	212	57,1
4.	D3	1	0,3
5.	S1	17	4,6
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 212

responden atau 57,1 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 107 responden atau 28,8 persen, pendidikan SD ada sebanyak 34 responden atau 9,2 persen, kemudian S1 ada 17 responden atau 4,6 persen dan D3 ada 1 responden (0,3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kemangkon adalah sebagai berikut.

Tabel 106. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kemangkon

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	11	3,0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	148	39,9
5.	Wirausaha	42	11,3
6.	Lainnya	170	45,8
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 170 responden atau 45,8 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 148 responden atau 39,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 42 responden (11,3 persen), dan yang bekerja sebagai PNS ada 11 responden (3,0 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 107. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kemangkon

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	79	21,3
2.	AKTA	36	9,7
3.	Sertifikat	9	2,4
4.	KK	141	38,0
5.	Surat pindah	24	6,5
6.	Surat pengantar SKCK	67	18,1
7.	SKTM	9	2,4
8.	Izin Gangguan	6	1,6
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 141 responden (38,0 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 79 responden (21,3 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 67 responden (18,1 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 36 responden (9,7 persen) penerima layanan Akta, sebanyak 24 responden mendapatkan pelayanan surat pindah, kemudian untuk pelayanan Sertifikat dan pelayanan KTM masing-masing ada 9 responden (2,4 persen), dan sebanyak 6 responden mendapatkan izin gangguan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap

unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kemangkon.

Tabel 108. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kemangkon

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			280	91	371
				75.5 %	24.5 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			231	140	371
				62.3 %	37.7 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			279	92	371
				75.2 %	24.8 %	100 %
U4	Biaya/tarif				371	371
					100 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			225	146	371
				60.6 %	39.4 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			263	108	371
				70.9 %	29.1 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			261	110	371
				70.4 %	29.6 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			283	88	371
				76.3 %	23.7 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			96	275	371
				25.9 %	74.1 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kemangkon adalah sebesar 371 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

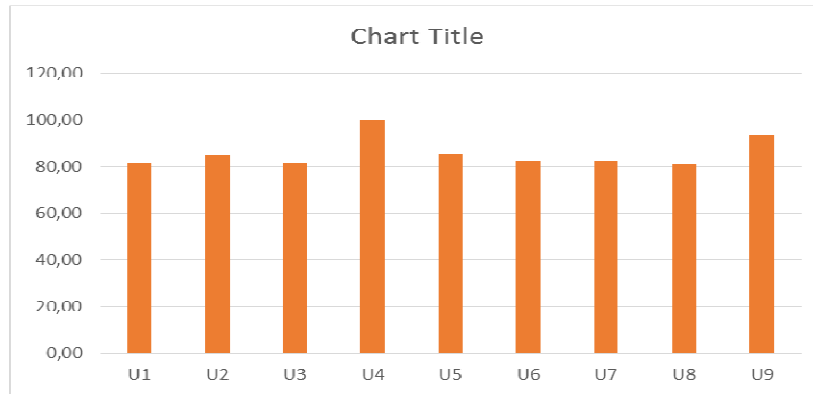
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kemangkon.

Tabel 109. SKM unit layanan Kecamatan Kemangkon

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	81,13	B	Baik
2. Prosedur	84,43	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	81,20	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	100,00	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	84,84	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	82,28	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	82,41	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	80,93	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	93,53	A	Sangat Baik
UNIT LAYANAN	85,64	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Kemangkon Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 85,64. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (100,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (80,93).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kemangkon

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kemangkon sudah baik, yakni dengan nilai SKM 81,13 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 280 responden (75,5 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 91 responden (24,5 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Dari mayoritas masyarakat yang menjawab unsur persyaratan di Kecamatan Kemangkon sudah sesuai dan sudah cukup simpel. Masyarakat juga mudah dalam melengkapi berkas untuk mendapat pelayanan. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratannya simpel kok ngga ribet, masyarakat juga merasa persyaratan sudah baik dan sesuai dengan prosedur”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup

manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kemangkon pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 84,43 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 231 responden (62,3 persen) dan 140 responden (37,7 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Kemangkon sudah bagus dan alurnya pun sudah mudah untuk di pahami. Masyarakat juga tidak merasa bingung apa bila harus datang dan mengurus administrasi di Kecamatan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kemangkon dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 279 responden (75,2 persen) menjawab cepat. Sebanyak 92

responden (24,8 persen) menjawab sangat cepat. Dari mayoritas responden menjawab bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Kemangkon sudah terbilang cepat dan baik.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kemangkon dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Kemangkon sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kemangkon sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor

Kecamatan Kemangkon antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 225 responden (60,6 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 146 responden (39,4 persen) masuk kategori sangat baik.

Mayoritas masyarakat menjawab bahwa hasil produk layanan sudah bagus dan memuaskan, produk sudah sesuai yang diharapkan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Kemangkon dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 263 responden (70,9 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 108 responden (29,1 persen). Secara umum kompetensi petugas Kecamatan Kemangkon sudah baik dan berkompeten di bidangnya, masyarakat juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“menurut saya petugas sudah kompeten dibidangnya, mereka sudah paham mengerti tugas mereka masing-masing. Kami sebagai penerima layanan juga sudah sangat merasa terbantu.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kemangkong dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 261 responden (70,4 persen) dalam kategori BAIK, dan 110 responden (29,6 persen) dalam kategori sangat baik.

Dari unsur perilaku masyarakat menjawab bahwa petugas di Kecamatan Kemangkong sudah bekerja dengan sopan dan ramah kepada para pengunjung yang datang. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai sudah bagus kok, ramah-ramah juga dalam melayani kami. Jika ada yang merasa kurang atau harus dilengkapi kembali mereka juga segera meninfokan dengan cekatan.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kemangkon baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 283 responden (76,3 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 88 responden (23,7 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya menambah kembali tempat duduk yang dirasa masih kurang, perlunya perluas ruang tunggu pelayanan karena, pada jam-jam ramai banyak masyarakat yang harus menunggu di luar ruangan, perlu ditingkatkannya kualitas internet karena, sering terjadi trobel yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kemangkon, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah sangat baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 275 responden (74,1 persen), dan 96 responden (25,9 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan di Kecamatan Kemangkon sudah bagus dan sudah di kelola dengan baik.

P. KECAMATAN KALIGONDANG

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 372 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kaligondang tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 110. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kaligondang

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	155	41,7
2.	Perempuan	217	58,3
Jumlah		371	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 217 responden (58,3 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 155 responden (41,7 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kaligondang lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 111. Usia Responden di Kecamatan Kaligondang

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	39	10,5
2.	26-35 tahun	123	33,1
3.	36-45 tahun	104	28,0
4.	46-55 tahun	51	13,7
5.	56-65 tahun	49	13,2
6.	66 tahun keatas	6	1,6
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 123 responden atau 33,1 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 104 responden atau 28,0 persen. Berusia 46 – 55 tahun sebanyak 51 responden atau 13,7 persen, dan berusia 56 – 65 tahun sebanyak 49 responden atau 13,2 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 15 – 25 tahun sebanyak 39 responden (10,5 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 6 responden (1,6 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kaligondang sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 112. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kaligondang

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	94	25,3
2.	SMP	87	23,4
3.	SMA	184	49,5
4.	S1	7	1,9
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 184 responden atau 49,5 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SD sebesar 94 responden atau 25,3 persen, pendidikan SMP ada 87 responden atau 23,4 persen dan S1 sebanyak 7 responden (1,9 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kaligondang adalah sebagai berikut.

Tabel 113. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kaligondang

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	14	3,8
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	105	28,2
5.	Wirausaha	9	2,4
6.	Lainnya	244	65,6
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 244 responden atau 65,6 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 105 responden atau 28,2 persen dari keseluruhan responden. Kemudian PNS sebanyak 14 responden (3,8 persen), dan yang bekerja sebagai Wirausaha ada 9 responden (2,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 114. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kaligondang

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	147	39,5
2.	AKTA	10	2,7
3.	Sertifikat	8	2,2
4.	KK	139	37,4
5.	Surat pindah	24	6,5
6.	Surat pengantar SKCK	39	10,5
7.	Urusan menikah	5	1,3
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 147 responden (39,5 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 139 responden (37,4 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 39 responden (10,5 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 24 responden (6,5 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat, sebanyak 10 responden mendapatkan pelayanan Akta, sebanyak 8 responden mendapatkan pelayanan untuk mengurus Sertifikat dan sebanyak 5 responden mendapatkan pelayanan dalam urusan menikah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kaligondang.

Tabel 115. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kaligondang

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			347	25	372
				93,3 %	6.7 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			304	68	372
				81.7 %	18.3 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			213	159	372
				57.3 %	42.7 %	100 %
U4	Biaya/tarif			23	249	372
				6.2 %	93.8 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			337	35	372
				90.6 %	9.4 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			336	36	372
				90.3 %	9.7 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			334	38	372
				89.8 %	10.2 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			236	136	372
				63.4 %	36.6 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			174	198	372
				46.8 %	53.2 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kaligondang adalah sebesar 372 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

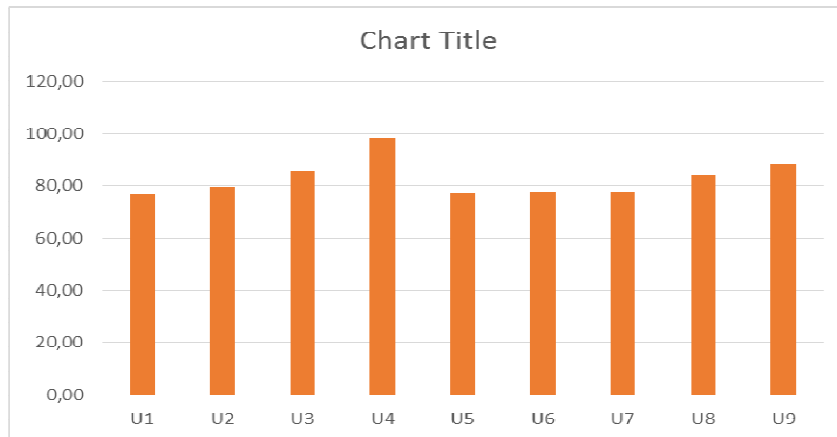
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kaligondang.

Tabel 116. SKM unit layanan Kecamatan Kaligondang

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,68	B	Baik
2. Prosedur	79,57	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	85,69	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	98,45	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	77,35	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	77,42	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	77,55	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	84,14	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	88,31	B	Baik
UNIT LAYANAN	82,80	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Kaligondang Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 82,80. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (98,45), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (76,68).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kaligondang

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kaligondang sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,68 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 347 responden (93,3 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 25 responden (6,7 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Unsur persyaratan sudah sesuai prosedur dan dirasa sudah sesuai. Masyarakat menilai bahwa di unsur persyaratan Kecamatan Kaligondang ini sudah baik tidak ribet dan informasi sudah jelas. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa: “persyaratan di Kecamatan sudah mudah kok ngga ribet dan masyarakat juga rata-rata sudah memahaminya.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup

manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kaligondang pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 79,57 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 304 responden (81,7 persen) dan 68 responden (18,3 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari mayoritas responden telah menyatakan bahwa dari prosedur pelayanannya Kecamatan Kaligondang sudah sesuai dan alur pelayanannya sudah mudah dipahami. Masyarakat tak perlu bingung untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kaligondang dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 213 responden (57,3 persen) menjawab cepat. Sebanyak 159

responden (42,7 persen) menjawab sangat cepat. Dari hasil wawancara kami mendapati bahwa masyarakat telah puas dengan waktu pelayanan yang diberikan dan merasa bahwa pelayanan di Kecamatan Kaligondang sudah cukup cepat, walaupun masyarakat masih perlu mengantri untuk mendapatkan pelayan. Namun, pada pelayanan yang diberikan sudah cepat. Harapan masyarakat adalah di berikannya Nomor antrian agar lebih kondusif dalam melayani masyarakat dan lebih tertib lagi.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kaligondang dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Kaligondang sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis

pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kaligondang sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Kaligondang antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 337 responden (90,6 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 35 responden (9,4 persen) masuk kategori sangat baik. Secara umum mayoritas responden menyatakan bahwa hasil produk layanan sudah sesuai dan hasilnya pun sudah memuaskan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Kaligondang dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 336 responden (90,3 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 36 responden (9,7 persen). Secara umum masyarakat telah merasa puas dengan kinerja para pegawai di Kecamatan Kaligondang, pegawai sudah dirasa kompeten pada tiap-

tiap bidangnya. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas di sini saya rasa sudah kompeten dan memberikan pelayanan dengan benar, mereka juga selalu koordinasi satu sama lain.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kaligondang dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 334 responden (89,8 persen) dalam kategori BAIK, dan 38 responden (10,2 persen) dalam kategori sangat baik.

Dari hasil wawancara, mayoritas masyarakat telah menjawab bahwa perilaku petugas di Kecamatan Kaligondang sopan dan ramah. Petugas juga sabar dalam melayani masyarakat yang antri apabila jam-jam ramai. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“petugas di kecamatan baik kok, mereka sikapnya sudah sopan dan ramah-ramahn, kami jadi merasa lebih di hargai. ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kaligondang baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 236 responden (63,4 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 136 responden (36,6 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlu adanya perluasan ruang pelayanan dan tempat parkir karena dirasa masih sempit dan perlu adanya perbaikan dan perlengkapan fasilitas seperti perbaiki AC, berikan fasilitas mushola, tambahkan fasilitas air minum serta pemeliharaan fasilitas lainnya agar pengunjung lebih nyaman.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kaligondang, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 198 responden (53,2 persen), dan 174 responden (46,8 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah merasa bahwa layanan pengaduan di Kecamatan Kaligondang telah di kelola dengan baik.

Q. KECAMATAN REMBANG

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 373 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Rembang tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 117. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Rembang

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	141	37,8
2.	Perempuan	232	62,2
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 232 responden (62,2 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 141 responden (37,8 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rembang lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 118. Usia Responden di Kecamatan Rembang

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15 - 25 tahun	79	21,2
2.	26 - 35 tahun	153	41,0
3.	36 - 45 tahun	112	30,0
4.	46 - 55 tahun	25	6,7
5.	56 - 65 tahun	4	1,1
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 153 responden atau 41,0 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 112 responden atau 30,0 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 79 responden atau 21,2 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 25 responden atau 6,7 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 4 responden (1,1 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Rembang sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 119. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Rembang

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	53	14,2
2.	SMP	115	30,8
3.	SMA	198	53,1
4.	S1	7	1,9
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 198

responden atau 53,1 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 115 responden atau 30,8 persen, pendidikan SD ada 53 responden atau 14,2 persen dan S1 sebanyak 7 responden atau 1,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Rembang adalah sebagai berikut.

Tabel 120. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Rembang

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	11	2,9
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	150	40,2
5.	Wirausaha	11	2,9
6.	Lainnya	201	53,9
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 201 responden atau 53,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 150 responden atau 40,2 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha dan PNS masing-masing sebanyak 11 responden (2,9 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 121. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Rembang

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	143	38,3
2.	AKTA	42	11,3

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
3.	Sertifikat	4	1,1
4.	KK	107	28,7
5.	Surat pindah	18	4,8
6.	Surat pengantar SKCK	27	7,2
7.	Urusan menikah	6	1,6
8.	SKTM	21	5,6
9.	Izin Gangguan	5	1,3
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 148 responden (38,3 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 107 responden (28,7 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 42 responden (11,3 persen) penerima layanan Akta, sebanyak 27 responden (7,2 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 21 responden mendapatkan pelayanan SKTM, sebanyak 18 responden mendapatkan surat keterangan pindah tempat, kemudian ada 6 responden (1,6 persen) mendapat layanan untuk urusan menikah, sebanyak 5 responden atau 1,3 persen mendapat pelayanan Izin gangguan dan sebanyak 4 responden (1,1 persen) mendapatkan pelayanan untuk mengurus Sertifikat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap

unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Rembang.

Tabel 122. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Rembang

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			330	43	373
				88.5 %	11.5 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			309	64	373
				82.8 %	17.2 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			261	112	373
				70.0 %	30.0 %	100 %
U4	Biaya/tarif			44	329	373
				11.8 %	88.2 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			333	40	373
				89.3 %	10.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			321	52	373
				86.1 %	13.9 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			337	36	373
				90.3 %	9.7 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			220	153	373
				59.0 %	41.0 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			258	115	373
				69.2 %	30.8 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Rembang adalah sebesar 373 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

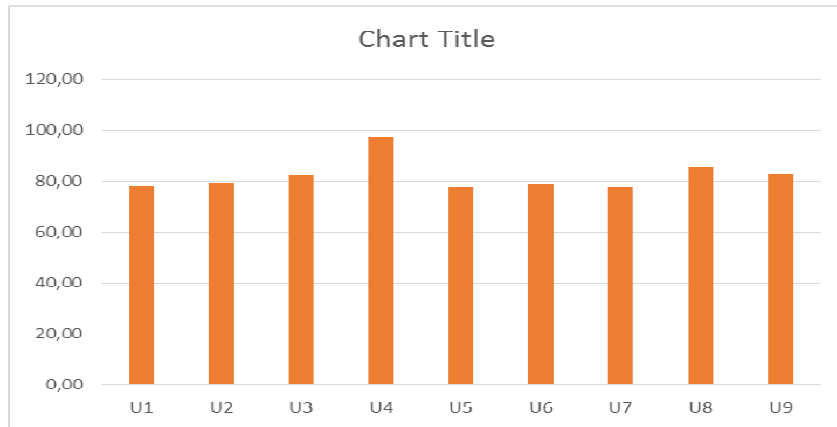
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Rembang.

Tabel 123. SKM unit layanan Kecamatan Rembang

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	77,88	B	Baik
2. Prosedur	79,29	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	82,51	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	97,05	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	77,68	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	78,49	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	77,41	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	85,25	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	82,71	B	Baik
UNIT LAYANAN	82,03	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Rembang Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 82,03. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (97,05), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (77,41).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Rembang

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Rembang sudah baik, yakni dengan nilai SKM 77,88 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 330 responden (88,5 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 43 responden (11,5 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Mayoritas masyarakat telah menganggap bahwa unsur persyarata di Kecamatan Rembang sudah bagus dan tidak terlalu ribet. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap

penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Rembang pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 79,19 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 309 responden (82,8 persen) dan 64 responden (17,2 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Sejauh ini masyarakat telah puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan. Alur pelayanan sudah bagus dan tidak membingungkan. Masyarakat hanya perlu datang mengambil antrian, lalu menunggu sampai giliran menerima pelayanan.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Rembang dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 261 responden (70,0 persen) menjawab cepat. Sebanyak 112 responden (30,0 persen) menjawab sangat cepat. Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan di Kecamatan Rembang

ini sudah baik dan cepat, walau harus mengantri dan menunggu itu wajar dan masyarakat memaklumi.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Rembang dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Rembang sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Rembang sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Rembang antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 333 responden (89,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 40 responden (10,7 persen) masuk kategori sangat baik.

Dari hasil wawancara kami mendapati bahwa mayoritas masyarakat menganggap bahwa produk pelayanan dari Kecamatan Rembang sudah bagus dan memuaskan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Rembang dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 321 responden (86,1 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 52 responden (13,9 persen). Masyarakat mengatakan bahwa para pegawai di Kecamatan Rembang telah bekerja dengan baik dan memiliki kemampuan dalam mengurus pelayanan di Kecamatan. Petugas dirasa sudah kompeten dalam memberikan pelayanan dan masyarakat pun merasa terbantu. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“para ptugas telah berkompeten dalam bidangnya maing-masing. Mereka juga sudah bagus dalam memberikan pelayanan. Namun, harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kembali pelayanannya.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Rembang dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 337 responden (90,3 persen) dalam kategori BAIK, dan 36 responden (9,7 persen) dalam kategori sangat baik

Masyarakat menyatakan bahwa perilaku petugas dan cara melayani pengunjung Kecamatan sudah baik dan ramah. Mereka berkomunikasi dengan jelas dan lancar sehingga mempercepat alur pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai ramah dan sopan, mereka tidak terlalu bertele-tele sehingga kami puas dan pelayanannya tidak terlalu lama dan ribet.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Rembang baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 220 responden (59,0 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 153 responden (41,0 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, para responden sudah merasa bahwa sarana prasarana di Kecamatan Rembang sudah bagus dan sudah memberikan kenyamanan untuk para pengunjung. Adapula yang harus di tingkatkan adalah perlunya membangun fasilitas mushola dan melakukan perawatan untuk mempertahankan kualitas sarana prasarana yang sudah ada.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Rembang, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik.

hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 115 responden (30,8 persen), dan 258 responden (69,2 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Sebenarnya penanganan pengaduan di Kecamatan Rembang sudah baik, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali fungsi kotak saran dan perlu adanya evaluasi kembali dari saran dan masukan para pengunjung yang di kirim melalui kotak saran.

R. KECAMATAN PENGADEGAN

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 368 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Pengadegan tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 124. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Pengadegan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	219	59,5
2.	Perempuan	149	40,5
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki sebanyak 219 responden (59,5 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 149 responden (40,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pengadegan lebih banyak dibandingkan perempuan. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 125. Usia Responden di Kecamatan Pengadegan

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	71	19,3
2.	26-35 tahun	128	34,8
3.	36-45 tahun	107	29,1
4.	46-55 tahun	34	9,2
5.	56-65 tahun	24	6,5
6.	66 tahun keatas	4	1,1
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 128 responden atau 34,8 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 107 responden atau 29,1 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 71 responden atau 19,3 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 34 responden atau 9,2 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 24 responden (6,5 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 4 responden (1,1 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Pengadegan sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 126. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Pengadegan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	70	19,0
2.	SMP	129	35,1
3.	SMA	154	41,8
4.	D3	4	1,1
5.	S1	11	3,0
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 154 responden atau 41,8 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 129 responden atau 35,1 persen, pendidikan SD sebesar 70 responden atau 19,0 persen, dengan berpendidikan S1 sebanyak 11 responden atau 3,0 persen dan D3 sebanyak 4 responden atau 1,1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Pengadegan adalah.

Tabel 127. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Pengadegan

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	2,2
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	146	39,7
5.	Wirausaha	39	10,6
6.	Lainnya	175	47,6
Jumlah		373	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 175 responden atau 47,6 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 146 responden atau 39,7 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 39 responden atau 10,6 persen dan PNS sebanyak 8 responden (2,2 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 128. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Pengadegan

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	121	32,9
2.	AKTA	30	8,2
3.	Sertifikat	11	3,0
4.	KK	160	43,5
5.	Surat pindah	13	3,5
6.	Surat pengantar SKCK	27	7,3
7.	SKTM	2	0,5
8.	Izin Gangguan	4	1,1
Jumlah		384	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 160 responden (26.4 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 121 responden (32,9 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 30 responden (8,2 persen) penerima layanan Akta, sebanyak 27 responden (7,3 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 13 responden mendapatkan pelayanan surat keterangan pindah penduduk, sebanyak 11 responden mendapatkan layanan Sertifikat, kemudian 4 responden atau 1,1 persen mendapat layanan izin gangguan dan sebanyak 2 responden mendapatkan pelayanan SKTM. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap

unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Pengadegan.

Tabel 129. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Pengadegan

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			343	25	368
				93.2 %	6.8 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			344	24	368
				93.5 %	6.5 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			276	92	368
				75.0 %	25.0 %	100 %
U4	Biaya/tarif			12	356	368
				3.3 %	96.7 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			343	25	368
				93.2 %	6.8 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			344	24	368
				93.5 %	6.5 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			342	26	368
				92.9 %	7.1 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			261	107	368
				70.9 %	29.1 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			212	156	368
				57.6 %	42.4 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Pengadegan adalah sebesar 368 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

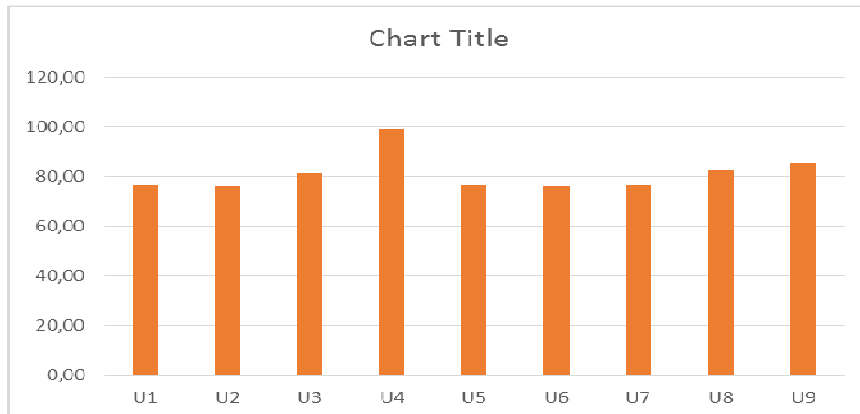
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Pengadegan.

Tabel 130. SKM unit layanan Kecamatan Pengadegan

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,70	B	Baik
2. Prosedur	76,63	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	81,25	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,18	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,70	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,63	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,77	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	82,27	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	85,60	B	Baik
UNIT LAYANAN	81,30	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Pengadegan Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 81,30. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (99,18), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur prosedur pelayanan dan unsur kompetensi pelayanan (76,63).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Pengadegan

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Pengadegan sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,70 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 343 responden (93,2 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 25 responden (6,8 persen) masuk kategori SANGAT BAIK. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada unsur persyaratan Kecamatan Pengadegan sudah sesuai dan dari hasil survei masyarakat menyatakan bahwa persyaratan yang harus dilengkapi cukup mudah dan tidak ribet. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratannya mudah kok, ngga ribet. Saya juga tidak merasa terbebani dengan syarat-syarat yang harus di penuhi karena menurut saya sudah sesuai dengan prosedur”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup

manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Pengadegan pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 76,63 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 344 responden (93,5 persen) dan 24 responden (6,5 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil wawancara kami dapat menyimpulkan bahwa di unsur prosedur pelayanan Kecamatan Pengadegan sudah bagus dalam menyusun alur pelayanannya. Masyarakat juga mengatakan bahwa alur pelayanannya sudah sesuai dan mudah untuk dipahami.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Pengadegan dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 276 responden (75,0 persen)

menjawab cepat. Sebanyak 92 responden (25,0 persen) menjawab sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Pengadegan sudah baik dan cepat, walaupun masyarakat masih harus mengantri karena jumlah pengunjung yang banyak namun waktu pelayanan cenderung cepat.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Pengadegan dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Pengadegan sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Pengadegan sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat

dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Pengadegan antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 343 responden (93,2 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 25 responden (6,8 persen) masuk kategori sangat baik.

Dari hasil wawancara yang kami lakukan maka dapat disimpulkan bahwa produk layanan Kecamatan Pengadegan sudah sesuai dan masyarakat merasa sudah puas dengan layanan yang di berikan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Pengadegan dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 344 responden (93,5 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 25 responden (6,5 persen). Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi para pegawai di Kecamatan Pengadegan sudah bagus dan berkompeten pada tiap bidangnya. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sudah bagus kok, mereka kompeten juga dalam memberikan pelayanan. Saya juga merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang mereka berikan.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Pengadegan dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 342 responden (92,9 persen) dalam kategori BAIK, dan 26 responden (7,1 persen) dalam kategori sangat baik.

Masyarakat mayoritas menjawab bahwa perilaku pegawai sudah baik, ramah dan sopan. Namun pada saat jam-jam sibuuk pegawai cenderung cuek dalam melayani. Hal ini perlu dibenahi kembali dan menjadi evaluasi bagi pegawai Kecamatan Pengadegan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai sebenarnya si sudah sopan dan ramah-ramah. Namun saat jam-jam sibuuk mereka cenderung cuek karena sibuuk dengan pekerjaan masing-masing. Harapan kami semoga lebih ditingkatkan kembali keramahannya.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Pengadegan baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 261 responden (70,9 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 107 responden (29,1 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya dibuatkan lahan parkir khusus untuk pengunjung Kecamatan, serta perlunya penambahan mesin fotocopy di area Kecamatan agar masyarakat tidak perlu pergi jauh untuk keperluan fotocopy karena letak Kantor Kecamatan jauh dari letak tempat Fotocopyan.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Pengadegan, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 212 responden (57,6 persen), dan 156 responden (42,4 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Maka dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan di Kecamatan Pengadegan sudah bagus, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali fungsi kotak saran dan hasil dari saran masyarakat dijadikan untuk evaluasi kedepannya demi memajukan mutu pelayanan di Kecamatan Pengadegan.

S. KECAMATAN KALIMANAH

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kalimantan Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 297 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kalimantan tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 131. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kalimantan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	119	40,1
2.	Perempuan	178	59,9
Jumlah		297	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 178 responden (59,9 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 119 responden (40,1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kalimantan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 132. Usia Responden di Kecamatan Kalimanah

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	63	21,2
2.	26-35 tahun	77	25,9
3.	36-45 tahun	96	32,3
4.	46-55 tahun	41	13,8
5.	56-65 tahun	19	6,4
6.	66 tahun keatas	1	,3
Jumlah		297	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 96 responden atau 32,3 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 77 responden atau 25,9 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 63 responden atau 21,2 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 41 responden atau 13,8 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 19 responden (6,4 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 1 responden (0.3 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kalimanah sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 133. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kalimanah

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	54	18,2
2.	SMP	90	30,3
3.	SMA	138	46,5
4.	D3	11	3,7
5.	S1	4	1,3
Jumlah		297	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 138 responden atau 46,5 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 90 responden atau 30,3 persen, pendidikan SD sebesar 54 responden atau 18,2 persen, kemudian D3 ada 11 responden atau 3,7 persen dan S1 ada sebanyak 4 responden atau 1,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kalimanah adalah sebagai berikut.

Tabel 134. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kalimanah

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	5	1,7
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	102	34,3
5.	Wirausaha	62	20,9
6.	Lainnya	128	43,1
Jumlah		297	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 128 responden atau 43,1 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 102 responden atau 34,3 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 62 responden atau 20,9 persen dan PNS sebanyak 5 responden (1,7 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 135. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kalimanah

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	139	46,8
2.	AKTA	9	3,0
3.	KK	130	43,8
4.	Surat pindah	2	,7
5.	Surat pengantar SKCK	16	5,4
6.	Izin Gangguan	1	,3
Jumlah		297	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 139 responden (46,8 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 130 responden (43,8 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 16 responden (5,4 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 9 responden (3,0 persen) penerima layanan Akta, sebanyak 2 responden mendapatkan pelayanan surat keterangan pindah penduduk, dan sebanyak 1 responden mendapatkan layanan izin gangguan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kalimanah.

Tabel 136. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kalimantan

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			277	20	297
				93.3 %	6.7 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			275	22	297
				92.6 %	7.4 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			277	20	297
				93.3 %	6.7 %	100 %
U4	Biaya/tarif			5	292	297
				1.7 %	98.3 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			276	21	297
				92.9 %	7.1 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			275	22	297
				92.6 %	7.4 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			277	20	297
				93.3 %	6.7 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			142	155	297
				47.8 %	52.2 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			39	258	297
				13.1 %	86.9 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kalimantan adalah sebesar 297 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya, unsur sarana prasarana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

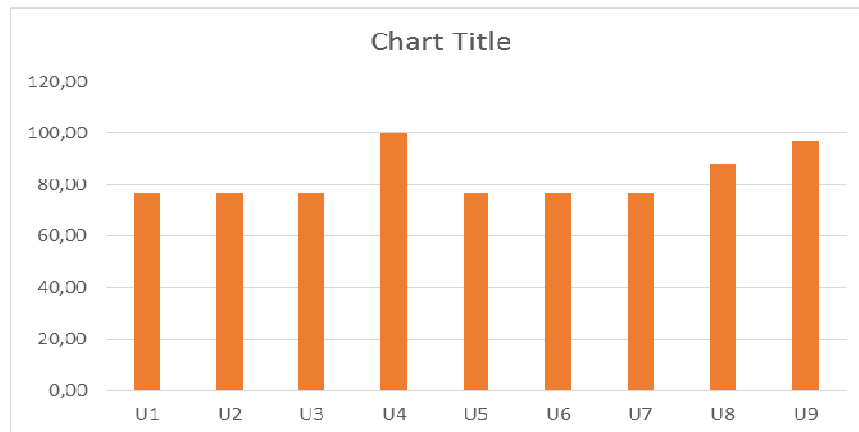
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kalimanah.

Tabel 137. SKM unit layanan Kecamatan Kalimanah

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,68	B	Baik
2. Prosedur	76,85	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	76,68	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,58	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,77	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,85	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,68	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	88,05	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	96,72	B	Baik
UNIT LAYANAN	82,73	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Kalimanah Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 82,73. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (99,58), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan, unsur waktu pelayanan dan unsur perilaku pelaksana (76,68).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kalimanah

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kalimanah sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,68 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 277 responden (93,3 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 20 responden (6,7 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Secara umum persyaratan di Kecamatan Kalimanah sudah sesuai dengan prosedur dan tidak terlalu ribet. Masyarakat juga mengakui bahwa persyaratan yang dibutuhkan sudah sesuai dan mudah di pahami. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratan di Kecamatan sudah baik, tidak ribet dan masyarakat pun rata-rata sudah paham”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kalimanah pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 76,85 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 275 responden (92,6 persen) dan 22 responden (7,4 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil wawancara dengan para responden dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Kalimanah sudah sesuai dan alurnya pun jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kalimanah dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap

bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 277 responden (93,3 persen) menjawab cepat. Sebanyak 20 responden (6,7 persen) menjawab sangat cepat. Mayoritas responden menjawab jika waktu pelayanan di Kecamatan Kalimanah sudah cepat.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kalimanah dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Kalimanah sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kalimanah sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu.

Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Kalimanah antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 276 responden (92,9 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 21 responden (7,1 persen) masuk kategori sangat baik.

Dari hasil wawancara kami mendapati bahwa mayoritas responden menjawab bahwa hasil dari produk layanan Kecamatan Kalimanah sudah sesuai dan masyarakat pun merasa puas dengan hasil pelayanan yang di berikan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Kalimanah dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 275 responden (92,6 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 22 responden (7,4 persen). Masyarakat menyatakan bahwa para pegawai di Kecamatan Kalimanah sudah kompeten di bidangnya. Kinerjanya cukup cekatan dan profesional dalam melakukan pekerjaan. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“menurut saya kompetensi petugas Kecamatan Kalimantan ini sudah bagus dan baik kinerjanya. Mereka bertanggung jawab dan telah paham tupoksi masing-masing”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kalimantan dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 277 responden (93,3 persen) dalam kategori BAIK, dan 20 responden (6,7 persen) dalam kategori sangat baik.

Unsur perilaku pelaksana menurut para responden sudah bagus, ramah dan sopan. Petugas tidak segan untuk membantu apabila ada masyarakat yang datang meminta informasi atau pada saat memberikan pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai kecamatan ramah dan dan sopan, mereka juga mau membantu apabila ada masyarakat yang masih merasa bingung.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kalimanah baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 142 responden (47,8 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 155 responden (52,2 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya perluasan ruang pelayanan karena dirasa masih sempit, berikan tambahan penerangan diruang pelayanan, tempat parkir perlu ditata kembali agar lebih rapih, penempatan papan informasi harus lebih strategis agar masyarakat yang datang dapat melihat, dan perlu di diadakan mesin nomor antrian otomatis agar pelayanan lebih tertib.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kalimanah, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 258 responden (86,9 persen), dan 39 responden (13,1 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas layanan pengaduan di Kecamatan Kalimanah telah di kelola dengan baik.

T. KECAMATAN PURBALINGGA

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 341 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Purbalingga tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 138. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Purbalingga

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	141	41,3
2.	Perempuan	200	58,7
Jumlah		341	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 200 responden (58,7 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 141 responden (41,3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Purbalingga lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 139. Usia Responden di Kecamatan Purbalingga

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	69	20,2
2.	26-35 tahun	101	29,6
3.	36-45 tahun	85	24,9
4.	46-55 tahun	65	19,1
5.	56-65 tahun	19	5,6
6.	66 tahun keatas	2	,6
Jumlah		341	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 101 responden atau 29,6 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 85 responden atau 24,9 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 69 responden atau 20,2 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 65 responden atau 19,1 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 19 responden (5,6 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 2 responden (0,6 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Purbalingga sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 140. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Purbalingga

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	66	19,4
2.	SMP	110	32,3
3.	SMA	152	44,6
4.	D3	1	,3
5.	S1	12	3,5
Jumlah		341	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 152 responden atau 44,6 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 110 responden atau 32,3 persen, pendidikan SD sebesar 66 responden atau 19,4 persen, kemudian yang berpendidikan S1 ada 12 responden atau 3,5 persen dan D3 ada 1 responden atau 0,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Purbalingga adalah sebagai berikut.

Tabel 141. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Purbalingga

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	2,3
2.	TNI	1	,3
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	134	39,3
5.	Wirausaha	49	14,4
6.	Lainnya	149	43,7
Jumlah		341	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 149 responden atau 43,7 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 134 responden atau 39,3 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 49 responden atau 14,4 persen, kemudian PNS sebanyak 8 responden (2,3 persen) dan TNI ada 1 responden atau 0,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 142. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Purbalingga

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	138	40,5
2.	AKTA	15	4,4
3.	Sertifikat	1	,3
4.	KK	154	45,2
5.	Surat pindah	7	2,1
6.	Surat pengantar SKCK	26	7,6
Jumlah		341	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 154 responden (45,2 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 138 responden (40,5 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 26 responden (7,6 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 15 responden (4,4 persen) penerima layanan Akta kelahiran, sebanyak 7 responden mendapatkan pelayanan surat keterangan pindah tempat, dan sebanyak 1 responden mendapatkan pelayanan untuk mengurus Sertifikat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Purbalingga.

Tabel 143. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Purbalingga

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			319	22	341
				93.5 %	6.5 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			319	22	341
				93.5 %	6.5 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			318	23	341
				93.3 %	6.7 %	100 %
U4	Biaya/tarif			15	326	341
				4.4 %	95.6 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			318	23	341
				93.3 %	6.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			319	22	341
				93.5 %	6.5 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			314	27	341
				92.1 %	7.9 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			178	163	341
				52.2 %	47.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			271	70	341
				79.5 %	20.5 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Purbalingga adalah sebesar 341 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

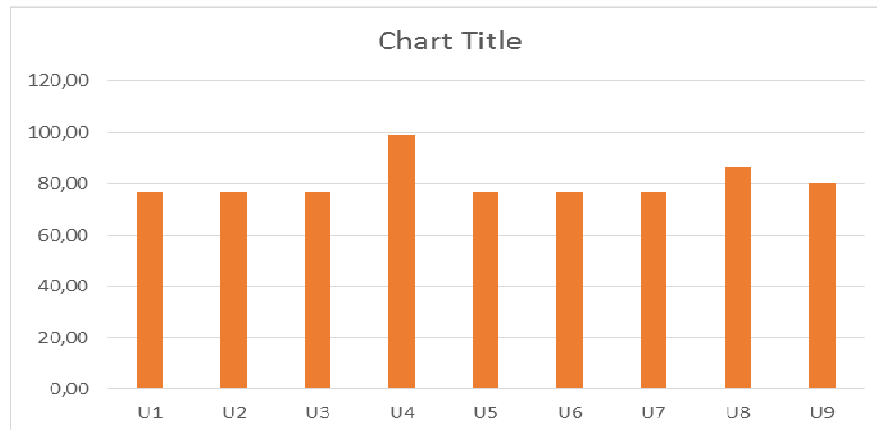
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Purbalingga.

Tabel 144. SKM unit layanan Kecamatan Purbalingga

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,61	B	Baik
2. Prosedur	76,61	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	76,69	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	98,90	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,69	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,61	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,98	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	86,95	B	Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	80,13	B	Baik
UNIT LAYANAN	80,69	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Purbalingga Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 80.69. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (98,90), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyarata, unsur prosedur dan unsur kompetensi pegawai (76,61).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Purbalingga

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Purbalingga sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,61 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 319 responden (93,5 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 22 responden (6,5 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Dari unsur persyaratan masyarakat sudah merasa puas karena persyaratan yang harus di lengkapi tidak terlalu ribet. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di kecamatan cukup simple. Mungkin karena pelayanan yang diberikan sebagian besar hanya legalisasi dan rekomendasi surat jadi tidak terlalu membutuhkan syarat yang ribet”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap

penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 76,61 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 319 responden (93,5 persen) dan 22 responden (6,5 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Secara umum masyarakat telah merasa puas dan prosedur pelayanan di Kecamatan Purbalingga sudah bagus dan mudah untuk di pahami.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 318 responden (93,3 persen) menjawab cepat. Sebanyak 23 responden (6,7 persen) menjawab sangat cepat. Dari hasil wawancara kami, para responden

menjawab bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah cepat dan dilakukan dengan cekatan walaupun harus mengantri akan tetapi saat melayani petugas sudah cekatan dan cepat.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Purbalingga sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Purbalingga sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari

Kantor Kecamatan Purbalingga antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 318 responden (93,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 23 responden (6,7 persen) masuk kategori sangat baik. Dari hasil wawancara kami para responden menyatakan bahwa hasil dari produk layanan Kecamatan Purbalingga sudah bagus dan memuaskan.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Purbalingga dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 319 responden (93,5 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 22 responden (6,5 persen). Masyarakat menyatakan bahwa pegawai di Kecamatan Purbalingga sudah baik dalam kinerjanya dan mereka sudah kompeten pada masing-masing bidangnya. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sudah baik dan kinerjanya pun sudah kompeten. Kami merasa puas dengan hasil pelayanannya”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 314 responden (92,1 persen) dalam kategori BAIK, dan 27 responden (7,9 persen) dalam kategori sangat baik.

Dari unsur perilaku pegawai di Kecamatan Purbalingga sudah bagus dan pelayanannya pun sopan dan ramah. Masyarakat yang datang pun selalu dilayani dengan bahasa yang ramah dan jelas. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“perilaku pegawai sudah sopan dan ramah, menurut saya mereka juga sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan

prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Purbalingga Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 178 responden (52,2 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 163 responden (47,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya ditambahkan ruang terbuka hijau karena halaman kantor yang luas, perlu adanya penataan tempat parkir, petugas harus lebih meningkatkan fungsi pos penjaga di depan gerbang Kecamatan, serta dapat juga ditambahkan papan pengumuman yang berisi persyaratan dan prosedur pelayanan di Kecamatan.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 70

responden (20,5 persen), dan 271 responden (79,5 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Dapat disimpulkan bahwa dari layanan pengaduan Kecamatan Purbalingga telah mengelola dengan baik dan memberikan kepuasan untuk masyarakat.

U. KECAMATAN PADAMARA

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Padamara Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 368 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Padamara tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 145. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Padamara

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	156	42,4
2.	Perempuan	212	57,6
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 212 responden (57,6 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 156 responden (42,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Padamara lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 146. Usia Responden di Kecamatan Padamara

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	64	17,4
2.	26-35 tahun	94	25,5
3.	36-45 tahun	131	35,6

4.	46-55 tahun	61	16,6
5.	56-65 tahun	14	3,8
6.	66 tahun keatas	4	1,1
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 36 - 45 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 131 responden atau 35.6 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 94 responden atau 25,5 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 64 responden atau 17,4 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 61 responden atau 16.6 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 14 responden (3.8 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 4 responden (1.1 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Padamara sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 147. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Padamara

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	86	23,4
2.	SMP	121	32,9
3.	SMA	144	39,1
4.	D3	12	3,3
5.	S1	5	1,4
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 144 responden atau 39,1 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 121 responden atau 32,9 persen, pendidikan SD sebanyak

86 responden atau 23.4 persen, D3 berjumlah 12 responden (3,3 persen) dan S1 sebanyak 5 responden (1,4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Padamara adalah sebagai berikut.

Tabel 148. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Padamara

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	2,2
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	136	37,0
5.	Wirausaha	72	19,6
6.	Lainnya	152	41,3
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 152 responden atau 41,3 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 136 responden atau 37,0 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 72 responden (19,6 persen), dan PNS sebanyak 8 responden (2,2 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 149. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Padamara

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	126	34,2
2.	AKTA	15	4,1
3.	Sertifikat	1	0,3
4.	KK	201	54,6
5.	Surat pindah	4	1,1

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
6.	Surat pengantar SKCK	20	5,4
7.	Urusan menikah	1	,3
Jumlah		368	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KK. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 201 responden (54.6 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KK. Sedangkan sebanyak 126 responden (34.2 persen) adalah penerima pelayanan KTP, sebanyak 20 responden (5.4 persen) penerima layanan untuk mengurus surat pengantar SKCK, sebanyak 15 responden (4.1 persen) penerima layanan Pembuatan Akta, sebanyak 4 responden mendapatkan pelayanan untuk mengurus surat pindah, dan untuk sertifikat dan urusan meninngkah masing-masing ada 1 responden (0,3 persen). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan surat pengantar KK.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Padamara.

Tabel 150. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Padamara

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			339	29	368
				92.1 %	7.9 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan			343	25	368
				93.2 %	6.8 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
	Prosedur					
U3	Waktu penyelesaian			341	27	368
				92.7 %	7.3 %	100 %
U4	Biaya/tarif			3	365	368
				0,8 %	99,2 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			343	25	368
				93.2 %	6.8 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			342	26	368
				92.9 %	7.1 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			338	30	368
				91.8 %	8.2 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana		104	202	62	368
			28.3 %	54.9 %	16.8 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		63	200	105	368
			17.1 %	54.3 %	28.5 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Padamara adalah sebesar 368 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

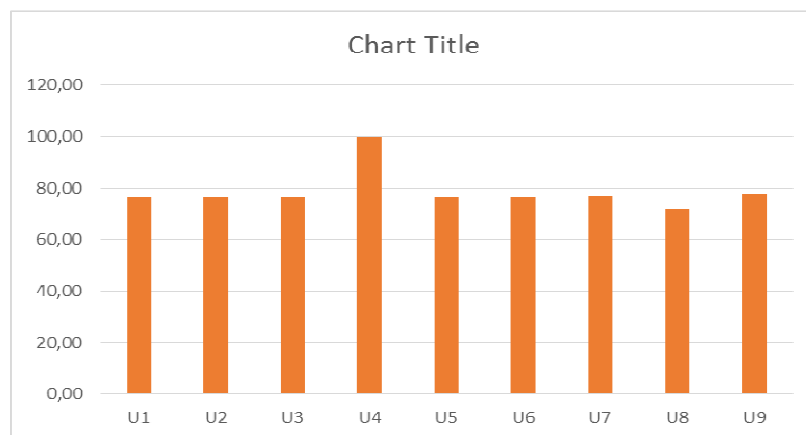
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Padamara.

Tabel 151. SKM unit layanan Kecamatan Padamara

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,97	B	Baik
2. Prosedur	76,70	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	76,83	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,80	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,70	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,77	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	77,04	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	72,15	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	77,85	B	Baik
UNIT LAYANAN	78,98	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kecamatan Padamara Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 78,98. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (99,80), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (72,15).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Padamara

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Padamara baik, yakni dengan nilai SKM 76,97 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 339 responden (92,1 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 29 responden (7,9 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Dari survei yang telah dilakukan dinyatakan bahwa unsur persyaratannya sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku. Masyarakat tidak merasa terbebani atau ribet hanya saja butuh sosialisasi lagi mungkin dengan cara di tempet dipapan pengumuman untuk persyaratan yang harus di penuhi agar tidak terjadi kesalahan Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“pelayanan sudah bagus, persyaratannya pun sudah sangat mudah. Masyarakat cukup puas dari unsur persyaratan karena sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Padamara pada unsur prosedur pelayanan dinilai Baik dengan nilai SKM 76,70 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 343 responden (93,2 persen) dan 25 responden (6,8 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari survei yang telah dilakukan Kecamatan Padamara sudah cukup baik dari unsur prosedur pelayanannya. Alur pelayanan sudah cukup jelas dan dilakuka sesuai prosedur. Namun, masyarakat desa tetap perlu diberikan sosialisasi tentang bagaimana cara mengurus kepentingan yang dapat dilakukan di kantor kecamatan. Hal ini kami dapatkan dari penuturan masyarakat desa di daerah kecamatan Padamara yang mengeluhkan tarif jasa mengurus kepentingan (calo).

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 341 responden (92,7 persen) menjawab cepat. Sebanyak 27 responden (7,3 persen) menjawab sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa sejauh ini pegawai telah memberikan pelayanan secara cepat dan sudah bekerja dengan maksimal.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Padamara sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Padamara sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Padamara antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa

persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 343 responden (93,2 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 25 responden (6,8 persen) masuk kategori sangat baik.

Dari hasil survei masyarakat menyatakan bahwa produk pelayanan yang di hasilkan Kecamatan Padamara masuk kategori baik dan sudah puas dengan hasil pelayanan yang telah diberikan. Namun, walaupun demikian petugas tetap harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan hasil jadi produk agar lebih maksimal.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Padamara dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 342 responden (92,9 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 26 responden (7,1 persen).

Kompetensi petugas sudah bagus. Petugas telah terdidik dan paham akan tugas dan fungsinya masing-masing di Kecamatan. Namun, kinerja pegawai perlu ditingkatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dari survei yang kami dapatkan ada beberapa responden yang mengeluhkan mengenai jumlah pegawai yang ada dibagian frontline kurang memadai dikarenakan ketika diwaktu tertentu ada banyak pengunjung yang sedang mengurus kepentingannya dikantor tersebut dan diwaktu yang bersamaan ada salah satu pegawai bagian frontline yang sedang sibuk mengurus

kepentingan yang harus keluar masuk ruang pekerjaan, dan dengan keadaan tersebut terkadang dikeluhkan oleh masyarakat. Adapula kompetensi atau kemampuan pegawai yang ada di kantor kecamatan tersebut juga harus ditingkatkan. Serta kedisiplinan waktu kerja pegawai frontline juga harus ditingkatkan. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas dirasa sudah kompeten pada setiap bagiannya. Namun, harus ditingkatkan lagi kedisiplinannya dalam waktu kerja.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 338 responden (91,8 persen) dalam kategori BAIK, dan 30 responden (8,2 persen) dalam kategori sangat baik.

Di unsur perilaku petugas hasil survei menyatakan bahwa petugas cukup ramah dan cekatan dalam bekerja. Masyarakat merasa terbantu dan tidak merasa kesulitan dalam meminta pelayanan

karena informasi dari petugas memang sudah jelas. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai cukup ramah, kami dari masyarakat juga sudah merasa terbantu karena informasi yang di berikan sudah jelas. ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Padamara Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 202 responden (54,9 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 62 responden (16,8 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada sebanyak 104 responden (28.3 persen) masuk kategori Cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain mengenai lahan parkir khusus pengunjung. Pada kenyataannya halaman di depan kantor kecamatan tersebut luas, akan tetapi tidak tersedia lahan khusus parkir yang membuat masyarakat merasa kurang puas saat berkunjung di kantor kecamatan tersebut. Masyarakat berpendapat bahwa kondisi demikian membuat pengunjung tidak tertib parkir,

dan tidak tersedianya lahan khusus parkir membuat kendaraan mereka terpapar langsung oleh cahaya matahari. Ada pula fasilitas lainnya yaitu taman di sebelah kiri kantor kecamatan yang fungsinya kurang dimaksimalkan. Sediakan mesin antrian untuk mengantisipasi antrian panjang.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Padamara, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 105 responden (28,5 persen), dan 200 responden (54,3 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Adapun sisanya sebanyak 63 responden (17,1 persen) masuk dalam kategori Cukup baik, yakni menganggap bahwa di Kecamatan Padamara ada layanan pengaduan namun tidak berfungsi.

V. KECAMATAN KARANGANYAR

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 357 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Karanganyar tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 152. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karanganyar

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	170	47,6
2.	Perempuan	187	52,4
Jumlah		357	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 187 responden (52,4 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 170 responden (47,6 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Karanganyar lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 153. Usia Responden di Kecamatan Karanganyar

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	125	35,0
2.	26-35 tahun	139	38,9
3.	36-45 tahun	59	16,5
4.	46-55 tahun	26	7,3
5.	56-65 tahun	7	2,0
6.	66 tahun keatas	1	,3
Jumlah		357	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 139 responden atau 38,9 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 15 – 25 tahun sebanyak 125 responden atau 35,0 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 59 responden atau 16,5 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 26 responden atau 7,3 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 7 responden (2,0 persen) dan berusia 66 tahun keatas sebanyak 1

responden (0,3 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Karanganyar sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 154. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karanganyar

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	34	9,5
2.	SMP	90	25,2
3.	SMA	220	61,6
4.	S1	13	3,6
Jumlah		357	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 220 responden atau 61,6 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 90 responden atau 25,2 persen, pendidikan SD sebesar 34 responden atau 9,5 persen dan pendidikan S1 sebanyak 13 responden atau 3,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Karanganyar adalah sebagai berikut.

Tabel 155. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karanganyar

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	4	1,1
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	1	0,3
4.	Swasta	160	44,8
5.	Wirausaha	70	19,6
6.	Lainnya	122	34,2
Jumlah		357	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah pegawai swasta yakni sebanyak 160 responden atau 44,8 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka sebagai IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya sebanyak 122 responden atau 34,2 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 70 responden (19,6 persen), dan PNS sebanyak 4 responden (1,1 persen) dan yang berprofesi sebagai POLRI ada 1 responden atau 0,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka pegawai swasta. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 156. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karanganyar

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	247	69,2
2.	AKTA	15	4,2
3.	KK	62	17,4
4.	Surat pindah	7	2,0
5.	Surat pengantar SKCK	24	6,7
6.	SKTM	1	,3
7.	Izin Gangguan	1	,3
Jumlah		357	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 247 responden (69,2 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 62 responden (17,4 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 24 responden (6,7 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 15 responden (4,2 persen) penerima layanan Akta kelahiran, sebanyak 7 responden mendapatkan pelayanan surat keterangan pindah tempat, dan untuk pelayanan SKTM dan izin gangguan masing-masing sebanyak 1 responden (0,3 persen). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Karanganyar.

Tabel 157. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karanganyar

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			332	25	357
				93.0 %	7.0 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			325	32	357
				91.0 %	9.0 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			322	35	357
				90.2 %	9.8 %	100 %
U4	Biaya/tarif			3	354	357
				0.8 %	99.2 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			333	24	357
				93.3 %	6.7 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana			333	24	357
				93.3 %	6.7 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			322	35	357
				90.2 %	9.8 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana			298	59	357
				83.5 %	16.5 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			210	147	357
				58.8 %	41.2 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Karanganyar adalah sebesar 357 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

b. SKM Pada Unit Layanan

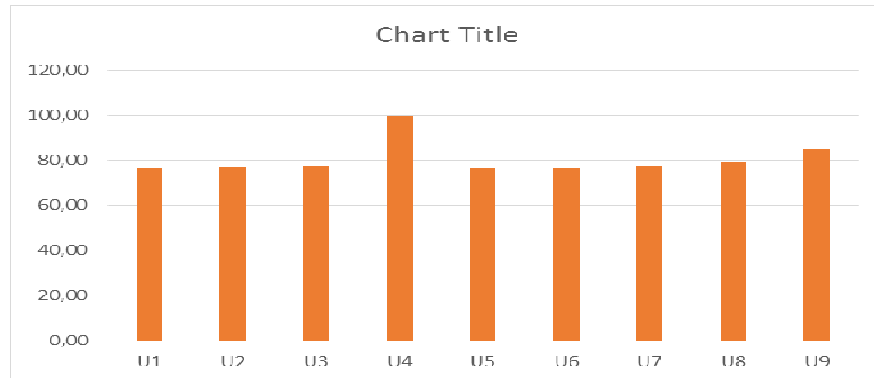
Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Karanganyar.

Tabel 158. SKM unit layanan Kecamatan Karanganyar

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,75	B	Baik
2. Prosedur	77,24	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	77,45	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,79	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,68	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,68	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	77,45	B	Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	79,13	B	Baik
9. Sarana & Prasarana	85,29	B	Baik
UNIT LAYANAN	80,68	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kecamatan Karanganyar Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B)

dengan angka 80.68. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (99,79), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur produk layanan dan kompetensi pelaksana (76,68).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Karanganyar

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Karanganyar sudah baik, yakni dengan nilai SKM 76,75 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 332 responden (93,0 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 25 responden (7,0 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Maka dapat disimpulkan bahwa dari unsur persyaratan masyarakat sudah merasa bahwa persyaratan sudah sesuai dan tidak perlu ribet. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“menurut saya persyaratan di Kecamatan Karanganyar ini sudah mudah dan simpel tidak terlalu membebani masyarakat”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Karanganyar pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 77,24 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 325 responden (91,0 persen) dan 32 responden (9,0 persen) dalam kategori SANGAT BAIK.

Dari hasil wawancara para responden mayoritas bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Karanganyar sudah bagus dan mudah di pahami. Alur pelayanannya mudah dan masyarakat tidak perlu merasa bingung.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karanganyar dari unsur waktu pelayanan masuk

kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 322 responden (90,2 persen) menjawab cepat. Sebanyak 35 responden (9,8 persen) menjawab sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa dari mayoritas responden menyatakan bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Karanganyar sudah baik dan cepat.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karanganyar dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Karanganyar sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh

kecamatan Karanganyar sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Karanganyar antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 333 responden (93,3 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 24 responden (6,7 persen) masuk kategori sangat baik. Menurut hasil wawancara kami masyarakat telah puas dengan hasil dari produk pelayanan Kecamatan Karanganyar.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karanganyar dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 333 responden (93,3 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 24 responden (6,7 persen).

Dari hal tersebut dapat di artikan bahwa mayoritas masyarakat telah merasa bahwa pegawai sudah kompeten di bidangnya. Akan tetapi masih ada yang perlu di perbaiki yaitu pegawai harus lebih

disiplin lagi dalam waktu bekerja dan tidak terlalu lama pada saat jam istirahat yang mengakibatkan masyarakat menunggu lebih lama. Dan perlu adanya delegasi wewenang karena Kepala Kecamatan yang sibuk dan tidak bisa selalu standby di kantor menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang membutuhkan tandatangan kepala. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sebenarnya sudah bekerja dengan baik dan berkompeten akan tetapi masih perlu di tingkatkan lagi kedisiplinannya dalam waktu bekerja.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karanganyar dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 322 responden (90,2 persen) dalam kategori BAIK, dan 35 responden (9,8 persen) dalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat telah menyatakan bahwa para pegawai telah bekerja dengan baik, sopan dan ramah kepada pengunjung. Mereka telah memberikan pelayanan secara

maksimal untuk memberi kepuasan terhadap masyarakat. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“menurut saya pegawai telah bekerja dengan baik, pelayanannya sudah sopan dan bahasa yang digunakan ramah sehingga kami merasa puas dengan layanan yang diberikan.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Karanganyar Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 298 responden (83,5 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 59 responden (26,5 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain penataan kembali tempat parkir agar lebih rapih, kemudian ada saran agar masyarakat yang menunggu agar tidak terlalu merasa bosan maka sediakan fasilitas WIFI dan air minum untuk masyarakat umum.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Karanganyar, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 147 responden (41,2 persen), dan 210 responden (58,8 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Maka dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan di Kecamatan Karanganyar sudah dikelola dengan baik.

W. KECAMATAN KARANGMONCOL

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 372 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Karangmoncol tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 159. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Karangmoncol

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	138	37,1
2.	Perempuan	234	62,9
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 234

responden (62.9 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 138 responden (37.1 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Karangmoncol lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 160. Usia Responden di Kecamatan Karangmoncol

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	130	34,9
2.	26-35 tahun	123	33,1
3.	36-45 tahun	63	16,9
4.	46-55 tahun	49	13,2
5.	56-65 tahun	7	1,9
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 15 - 25 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 130 responden atau 34.9 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 123 responden atau 33,1 persen. Berusia 36 – 45 tahun sebanyak 63 responden atau 16,9 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 49 responden atau 13.2 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun sebanyak 7 responden (1.9 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Karangmoncol sebagian besar adalah berusia pelajar. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 161. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Karangmoncol

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	48	12,9
2.	SMP	82	22,0

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
3.	SMA	218	58,6
4.	S1	23	6,2
5.	S2	1	0,3
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 218 responden atau 58,6 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 82 responden atau 22.0 persen, pendidikan SD sebesar 48 responden atau 12.9 persen, kemudian S1 ada 23 responden (6.2 persen) dan S2 ada 1 responden (0.3 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Karangmoncol adalah sebagai berikut.

Tabel 162. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Karangmoncol

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	13	3,5
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	158	42,5
5.	Wirausaha	32	8,6
6.	Lainnya	169	45,4
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 169 responden atau 45,4 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 158 responden atau 42,5 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 32 responden (8,6 persen), dan PNS sebanyak 13 responden (3,5 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari

Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 163. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Karangmoncol

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	263	70,7
2.	AKTA	8	2,2
3.	Sertifikat	1	0,3
4.	KK	57	15,3
5.	Surat pindah	9	2,4
6.	Surat pengantar SKCK	31	8,3
7.	SKTM	3	0,8
Jumlah		372	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 263 responden (70,7 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 57 responden (15,3 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 31 responden (8,3 persen) penerima layanan surat keterangan SKCK, sebanyak 9 responden (2,4 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat, sebanyak 8 responden mendapatkan pelayanan AKTA, sebanyak 3 responden mendapatkan pelayanan SKTM dan sebanyak 1 responden (0,3 persen) mendapatkan pelayanan mengurus sertifikat. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui

kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Karangmoncol.

Tabel 164. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Karangmoncol

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan		10	359	3	372
			2.7 %	95.6 %	0.8 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			345	27	372
				92.7 %	7.3 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian	5	53	305	9	372
		1.3 %	14.2 %	82.0 %	2.4 %	100 %
U4	Biaya/tarif		10	18	344	372
			2.7 %	4.8 %	92.5 %	100 %
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	3	32	328	9	372
		0.8 %	8.6 %	88.2 %	2.4 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana		2	343	27	372
			0.5 %	92.2 %	7.3 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana		28	296	48	372
			7.5 %	79.6 %	12.9 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana	1	60	279	32	372
		0.3 %	16.1 %	75.0 %	8.6 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			282	90	372
				75.8 %	24.2 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Karangmoncol adalah sebesar 372 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali pada unsur waktu penyelesaian, produk pelayanan dan sarana prasarana. Uraian

mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

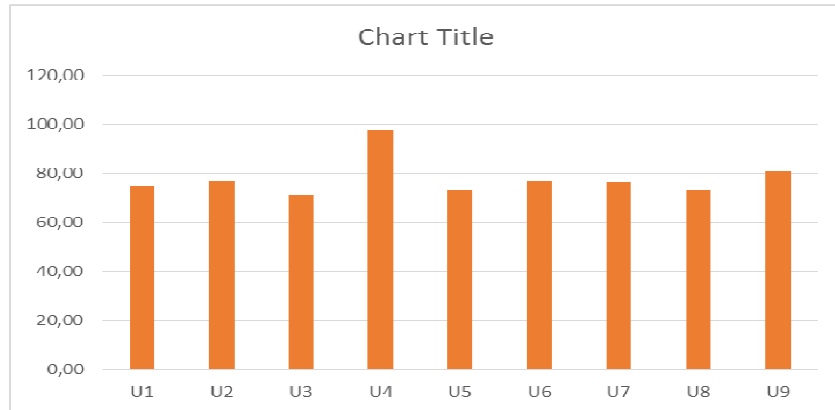
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Karangmoncol.

Tabel 165. SKM unit layanan Kecamatan Karangmoncol

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	74,53	C	Cukup baik
2. Prosedur	76,81	B	Baik
3. Waktu Pelayanan	71,37	C	Cukup baik
4. Biaya/ Tarif	97,45	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	73,05	C	Cukup baik
6. Kompetensi Pelaksana	76,68	B	Baik
7. Perilaku Pelaksana	76,34	C	Cukup baik
8. Sarana & Prasarana	72,98	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	81,05	B	Baik
UNIT LAYANAN	77,81	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kecamatan Karangmoncol Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 77,81. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (97,45), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (71,37).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Karangmoncol

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Karangmoncol Cukup baik, yakni dengan nilai SKM 74,53 dan mutu pelayanan C. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 359 responden (96,5 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 3 responden (0,8 persen) masuk kategori SANGAT BAIK. Namun demikian masih ada jawaban dari 10 responden (2,7 persen) yang masuk kategori CUKUP BAIK.

Ketidaksesuaian persyaratan yang dimaksud adalah adanya ketidaksesuaian antara persyaratan yang harus dipenuhi dengan persyaratan yang dipersepsikan oleh masyarakat. Dalam arti yang lain dapat dikatakan bahwa ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa untuk memperoleh sebuah layanan persyaratannya masih terlalu banyak (ribet). Belum adanya informasi yang jelas tentang persyaratan pelayanan yang harus di lengkapi oleh masyarakat, sehingga masyarakat harus bolak-balik ke Kecamatan. Masih banyaknya masyarakat yang awam akan

pengetahuan syarat-syarat untuk mengurus administrasi kependudukan sehingga perlu diadakannya sosialisasi. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan di Kecamatan cukup simple. Tetapi masyarakat perlu arahan dan informasi yang jelas tentang persyaratana yang harus di lengkapi sehingga masyarakat tidak perlu repot bolak-balik ke kantor Kecamatan,”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Karangmoncol pada unsur prosedur pelayanan dinilai Baik dengan nilai SKM 76,81 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori BAIK sebanyak 345 responden (92,7 persen) dan 27 responden (7,3 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Sejauh ini masyarakat sudah merasa bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Karangmoncol sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada

kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangmoncol dari unsur waktu pelayanan masuk kategori Cukup baik. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 305 responden (82,0 persen) menjawab cepat. Sebanyak 9 responden (2,4 persen) menjawab sangat cepat, sebanyak 53 responden (14,2 persen) yang merasa kurang cepat dan sebanyak 5 responden (1,3 persen) menjawab lama. Beberapa responden menganggap pelayanan membutuhkan waktu lama karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama. Itu dikarenakan masih kurangnya pegawai di bidang pelayanan, baru satu petugas sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangmoncol dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan

beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor Kecamatan Karangmoncol sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Karangmoncol sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Karangmoncol antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori Cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 328 responden (88,2 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 9 responden (2,4 persen) masuk kategori sangat baik. Namun ada 32 responden (8,6 persen) masuk kategori Cukup baik dan 3 responden (0,8 responden) menyatakan tidak baik.

Secara umum produk yang di hasilkan oleh Kecamatan Karangmoncol sudah bagus dan memuaskan. Namun, masih ada beberapa yang harus di tingkatkan kembali yaitu pada ketelitian pegawai pada saat penginputan. Karena dari hasil survei banyak data KTP yang salah dalam pembuatannya di karenakan pembuatan KTP masal. Mungkin karena terlalu banyaknya data yang harus di input menyebabkan kesalahan terjadi.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangmoncol dari unsur kompetensi masuk kategori baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 343 responden (92,2 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 27 responden (7,3 persen). Namun ada 2 responden (0,5 persen) masuk kategori Cukup baik.

Dari hasil survei kompetensi pegawai di Kecamatan Karangmoncol sudah baik dan kompeten. Petugas telah menguasai tugas dan fungsinya sebagai petugas Kecamatan. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan menurut saya berkompoten. Mungkin karena mereka sudah terbiasa dengan pekerjaan mereka sehingga mereka memiliki keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa

yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Karangmoncol dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori Cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 296 responden (79,6 persen) dalam kategori BAIK, dan 48 responden (12,9 persen) dalam kategori sangat baik. Namun demikian masih ada 28 responden (7,5 persen) masuk dalam kategori Cukup baik.

Secara umum pegawai telah bertugas semaksimal mungkin. Namun ada beberapa pendapat dari masyarakat yang menyatakan bahwa petugas cenderung berperilaku cuek karena Kantor Kecamatan memang selalu ramai dan butuh ketelitian dalam memberikan pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“sebenarnya sudah baik dan sopan, namun harus di tingkatkan lagi keramahannya.”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Karangmoncol Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 279 responden (75,0 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 32 responden (8,6 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada sebanyak 60 responden (16,1 persen) masuk kategori Cukup baik dan 1 responden atau (0.3 persen) menyatakan tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor Kecamatan antara lain perbaiki kualitas kursi karena dirasa belum nyaman, pemeliharaan fasilitas harus ditingkatkan kebersihannya karena adanya pembangunan kondisi Kecamatan masih belum rapih.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Karangmoncol, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah baik. hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 90 responden (24,2 persen), dan 282 responden (75,8 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Layanan pengaduan secara umum sudah dikelola dengan baik dan saran dari masyarakat telah di tampung untuk di evaluasi.

X. KECAMATAN KERTANEGARA

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Kertanegara Kabupaten Purbalingga ini dilakukan terhadap 361 responden. Responden adalah masyarakat yang sedang dan pernah memanfaatkan jasa pelayanan di Kecamatan Kertanegara tersebut yang dipilih secara acak. Berikut ini karakteristik responden.

Tabel 166. Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Kertanegara

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	155	42,9
2.	Perempuan	206	57,1
Jumlah		361	100,00

Berdasarkan jenis kelamin responden, diketahui bahwa secara mayoritas responden dalam survei ini adalah perempuan sebanyak 206 responden (57,1 persen) dari keseluruhan responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak sebanyak 155 responden (42,9 persen). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kertanegara lebih banyak dibandingkan laki-laki. Kemudian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 167. Usia Responden di Kecamatan Kertanegara

No.	Usia responden	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	71	19,7
2.	26-35 tahun	172	47,6
3.	36-45 tahun	92	25,5
4.	46-55 tahun	25	6,9
5.	56-65 tahun	1	0,3
6.	66 tahun keatas	0	0
Jumlah		361	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berumur sekitar 26 - 35 tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh sejumlah 172 responden atau 47.6 persen dari keseluruhan responden berumur pada rentang tersebut. Selanjutnya adalah responden berusia 36 – 45 tahun sebanyak 92 responden atau 25,5 persen. Berusia 15 – 25 tahun sebanyak 71 responden atau 19,7 persen, dan berusia 46 – 55 tahun sebanyak 25 responden atau 6.9 persen dari keseluruhan responden. Selanjutnya responden berusia antara 56 – 65 tahun ada 1 responden (0.3 persen). Berdasarkan rentang umur tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Kecamatan Kertanegara sebagian besar adalah berusia dewasa. Kemudian berdasarkan tingkat pendidikannya, responden dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 168. Tingkat pendidikan Responden di Kecamatan Kertanegara

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	58	16,1
2.	SMP	98	27,1
3.	SMA	177	49,0
4.	S1	28	7,8
Jumlah		361	100,00

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA. Hal tersebut dibuktikan oleh 177 responden atau 49,0 persen dari keseluruhan responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Kemudian disusul oleh mereka yang memiliki pendidikan SMP sebesar 98 responden atau 27,1 persen, pendidikan SD sebesar 58 responden atau 16,1 persen dan S1 ada 28 responden atau 7,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menamatkan program wajib belajar 12 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan utamanya maka responden dari Kecamatan Kertanegara adalah sebagai berikut.

Tabel 169. Jenis Pekerjaan Responden di Kecamatan Kertanegara

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	14	3,9
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	135	37,4
5.	Wirausaha	57	15,8
6.	Lainnya	155	42,9
Jumlah		361	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas, responden adalah IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya yakni sebanyak 155 responden atau 42,9 persen dari keseluruhan responden. Kemudian mereka yang bekerja dibidang swasta sebanyak 135 responden atau 37,4 persen dari keseluruhan responden. Kemudian Wirausaha sebanyak 57 responden (15,8 persen), dan PNS sebanyak 14 responden (3,9 persen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan dari Puskesmas Karangjambu adalah mereka IRT/Pensiunan/Pelajar atau pekerjaan lainnya. Sedangkan berdasarkan layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 170. Jenis Pelayanan Responden di Kecamatan Kertanegara

No.	Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	KTP	240	66,5
2.	AKTA	10	2,8
3.	KK	77	21,3
4.	Surat pindah	11	3,0
5.	Surat pengantar SKCK	21	5,8
6.	SKTM	1	,3
7.	Izin Gangguan	1	,3
Jumlah		361	100,00

Berdasarkan tabel diketahui bahwa secara mayoritas pelayanan yang diterima responden adalah mengurus KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh sebanyak 240 responden (66,5 persen) dari keseluruhan responden merupakan penerima pelayanan KTP. Sedangkan sebanyak 77 responden (21,3 persen) adalah penerima pelayanan KK, sebanyak 21 responden (5,8 persen) penerima layanan surat pengantar SKCK, sebanyak 11 responden (3,0 persen) penerima layanan surat keterangan pindah tempat, sebanyak 10 responden (2,8 persen) mendapatkan pelayanan mengurus AKTA, dan pengurusan SKTM serta izin gangguan masing-masing ada 1 responden (0,3 persen). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah penerima layanan KTP.

2. HASIL SKM

a. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, Cukup baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori jawaban responden pada unit layanan Kecamatan Kertanegara.

Tabel 171. Kategori Jawaban Responden pada Kecamatan Kertanegara

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U1	Persyaratan			337	24	361
				93.4 %	6.6 %	100 %
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1	6	341	13	361
		0.3 %	1.7 %	94.5 %	3.6 %	100 %
U3	Waktu penyelesaian			336	25	361
				93.1 %	6.9 %	100 %
U4	Biaya/tarif		1	3	357	361
			0.3 %	0.8 %	98.9 %	100 %

Kode	Unsur Layanan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik	Total
U5	Produk spesifikasi Jenis Layanan			337	24	361
				93.4 %	6.6 %	100 %
U6	Kompetensi Pelaksana		3	343	15	361
			0.8 %	95.0 %	4.2 %	100 %
U7	Perilaku Pelaksana			335	26	361
				92.8 %	7.2 %	100 %
U8	Sarana dan Prasarana		30	319	12	361
			8.3 %	88.4 %	3.3 %	100 %
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		53	188	120	361
			14.7%	52.1 %	33.2 %	100 %

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Kertanegara adalah sebesar 361 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

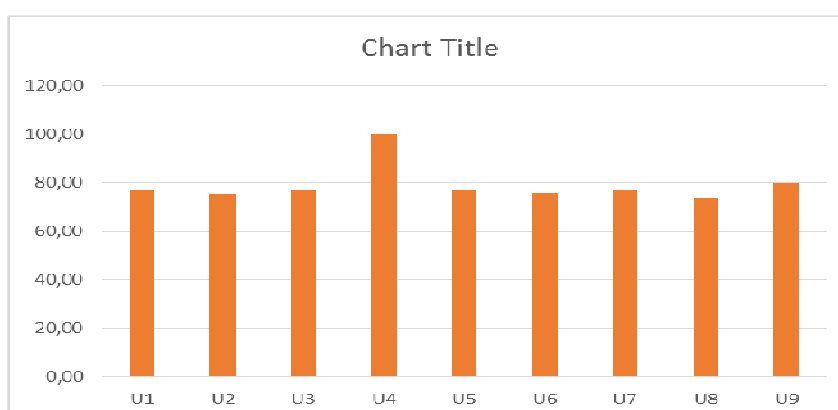
b. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Kertanegara.

Tabel 172. SKM unit layanan Kecamatan Kertanegara

Unsur	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1. Persyaratan	76,66	B	Baik
2. Prosedur	75,35	C	Cukup baik
3. Waktu Pelayanan	76,73	B	Baik
4. Biaya/ Tarif	99,65	A	Sangat Baik
5. Produk layanan	76,66	B	Baik
6. Kompetensi Pelaksana	75,83	C	Cukup baik
7. Perilaku Pelaksana	76,80	B	Baik
8. Sarana & Prasarana	73,75	C	Cukup baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	79,64	B	Baik
UNIT LAYANAN	79,01	B	Baik

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kecamatan Kertanegara Tahun 2019 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 79,01. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat pada unsur biaya (99,65), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur sarana prasarana (73,75).



Gambar : Grafik SKM Pelayanan di Kecamatan Kertanegara

1) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis

pelayanannya. Persyaratan yang dibutuhkan oleh setiap pelayanan terkadang berbeda-beda. Namun secara umum pengguna layanan harus mematuhi persyaratan yang ditetapkan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Kertanegara baik, yakni dengan nilai SKM 76,66 dan mutu pelayanan B. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 337 responden (93,4 persen) yang masuk kategori BAIK dan sebanyak 24 responden (6,6 persen) masuk kategori SANGAT BAIK.

Secara umum masyarakat telah menganggap persyaratan yang harus dilengkapi tidak terlalu ribet dan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas sudah cukup membantu memberikan informasi apabila masih ada ketidak pahaman masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratan cukup simpel dan tidak ribet, masyarakat hanya perlu datang dan menyerahkan berkas yang harus dilengkapi. Apabila ada yang belum paham petugas juga mau membantu memberikan informasi dengan jelas”

2) Unsur Prosedur

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Kertanegara pada unsur prosedur pelayanan dinilai Cukup baik dengan nilai SKM 75.35 (C). Hal ini dibuktikan oleh

jawaban responden yang masuk kategori baik, sebanyak 341 responden (94,5 persen) dan 13 responden (3,6 persen) dalam kategori SANGAT BAIK. Namun demikian masih ada 6 responden (1,7 persen) yang menilai prosedur pelayanan di Kecamatan Kertanegara dalam kategori CUKUP BAIK dan 1 responden (0,3 persen) menyatakan tidak baik.

Secara umum prosedur pelayanan di Kecamatan Kertanegara sudah baik dan mudah dipahami. Namun, dari hasil wawancara kami, ada hal yang harus di tingkatkan kembali yaitu masih kurangnya kejelasan alur dan prosedur untuk kepengurusan administrasi surat pindah antar kabupaten yang dirasa masih ribet dalam mengurusnya. Pengguna layanan yang tidak memahami maksud dan tujuan ini sebagian besar menganggap bahwa hal ini merupakan hal yang membuat mereka tidak puas terhadap layanan yang diterima.

3) Unsur Waktu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman et al (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kertanegara dari unsur waktu pelayanan masuk kategori baik. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 336 responden (93,1 persen) menjawab cepat. Sebanyak 25 responden (6,9 persen) menjawab sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di

Kecamatan Kertanegara sudah baik dan cepat. Petugas telah memberikan pelayanan maksimal sehingga masyarakat pun merasa puas.

4) Unsur Biaya/Tarif

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kertanegara dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor Kecamatan Kertanegara sebagian besar gratis.

5) Unsur Produk Layanan

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kertanegara sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Kertanegara antara lain

adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat .

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 337 responden (93,4 persen) masuk kategori baik, dan sebanyak 24 responden (6,6 persen) masuk kategori sangat baik.

Hasil dari wawancara kami dengan para responden menganggap hasil produk Kecamatan Kertanegara sudah baik. Tetapi masih perlu di tingkatkan kembali untuk ketelitiannya dalam mengetik atau menginput data. Karena, masih ada beberapa data yang salah pada penulisan mengakibatkan masyarakat harus kembali mengurus berkas tersebut.

6) Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kertanegara dari unsur kompetensi masuk kategori Cukup baik. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 343 responden (95,0 persen), dan kategori sangat baik sebanyak 15 responden (4,2 persen). Namun ada 3 responden (0,8 persen) masuk kategori Cukup baik.

Masyarakat menganggap bahwa kompetensi atau kemampuan pegawai sudah cukup kompeten di bidangnya. Karena pegawai

sudah terdidik dan sudah paham akan tugas dan fungsinya bekerja di Kecamatan. Namun, tetap harus ditingkatkan kembali mutu pelayanannya dan lebih profesional lagi dalam bekerja. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“petugas sudah cukup kompeten kok, cukup cekatan juga dalam bekerja. Mungkin karena mereka telah terdidik dan sudah paham akan tupoksi masing-masing. Namun, harus ditingkatkan kembali ketelitiannya dan pertahankan profesionalitas kerjanya.”

7) Unsur Perilaku Pelaksana

Keramahan dan kesopanan dapat menghilangkan sifat keraguan pelanggan dan terbebas dari bahaya dan resiko (Jasfar, 2005:61). Petugas yang ramah dan sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Kertanegara dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 335 responden (92,8 persen) dalam kategori BAIK, dan 26 responden (7,2 persen) dalam kategori sangat baik.

Unsur perilaku pelaksana sudah bagus, pegawai sudah ramah dalam memberikan pelayanan. Bahasa yang dipergunakan juga sopan dan jelas. Masyarakat cukup merasa puas terhadap hasil

pelayanan yang diberikan petugas. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“pegawai sudah sopan dan ramah. Dalam melayani pun menggunakan bahasa yang sopan dan jelas dalam menyampaikan sesuatu ”

8) Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Kertanegara Cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 319 responden (88,4 persen) dari keseluruhan responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Sebanyak 12 responden (3,3 persen) menganggap bahwa sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada sebanyak 30 responden (8,3 persen) masuk kategori Cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor Kecamatan antara lain perbaikan fasilitas Mushola agar lebih bagus lagi dan perluas ruang pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

9) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan

untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29).

Kinerja unit layanan Kecamatan Kertanegara, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 120 responden (33,2 persen), dan 188 responden (52,1 persen) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Adapun sisanya sebanyak 53 responden (14,7 persen) masuk dalam kategori Cukup baik, yakni menganggap bahwa di Kecamatan Kertanegara ada layanan pengaduan namun tidak berfungsi.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga pada 2019 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik di 24 instansi penyelenggara pelayanan atau dalam kategori B. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga pada 2019 juga menunjukkan bahwa, dari 3 perangkat daerah yang terdiri dari DPMPTSP, DISDUKCAPIL, dan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata, serta 18 Kecamatan di Kabupaten Purbalingga menunjukkan masyarakat telah puas atau **kategori B**. Sementara itu, dari 3 Puskesmas menunjukkan masyarakat sangat puas atau **kategori A**. Berdasarkan hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat secara umum telah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, karena beberapa instansi dianggap telah memberikan pelayanan masyarakat secara baik.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek	Jangka Menengah	Jangka Panjang	
1.	Persyaratan	Deregulasi Persyaratan Pelayanan	-	Evaluasi dan penyederhaan persyaratan pelayanan	Digitalisasi persyaratan layanan	Semua Unit Layanan
2.	Prosedur	-	-	-	-	-
3.	Waktu Pelayanan	Peningkatan kapasitas pelayanan pada jam sibuk (<i>rush hour</i>)	Pemetaan kebutuhan Sumber Daya	Implementasi Peningkatan kapasitas pelayanan pada jam sibuk (<i>rush hour</i>)	-	Semua Unit Layanan
4.	Biaya/ Tarif	-	-	-	-	-
5.	Produk layanan	Inovasi dalam peningkatan <i>quality control</i>	Peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap proses kerja (<i>business process</i>)	Penambahan fungsi <i>quality control</i> dalam menjamin produk pelayanan	-	Kecamatan
6.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana	Evaluasi kompetensi pelaksana	Diklat atau seminar peningkatan kompetensi pelaksana	Membangun kompetensi berbasis Teknologi informasi	Semua Unit Layanan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek	Jangka Menengah	Jangka Panjang	
7.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan pelayanan prima	Evaluasi pelayanan prima	Diklat pelayanan prima	-	Semua Unit Layanan
8.	Sarana & Prasarana	Penambahan fasilitas pendukung sesuai kebutuhan	Pemetaan kebutuhan penambahan fasilitas pendukung layanan	Pemenuhan kebutuhan penambahan fasilitas pendukung layanan	-	Kecamatan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Optimalisasi fungsi pengaduan masyarakat	Sosialisasi Penanganan Pengaduan berbasis internet	Menyiapkan sarana & prasarana penanganan pengaduan berbasis internet	Penyelenggaraan penanganan pengaduan berbasis internet	Semua Unit Pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Gorton, Michael. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Health Services Review Council
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kabupaten Purbalingga Dalam Angka Tahun 2019.
Laporan Masyarakat oleh Ombudsman RI Tahun 2017.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ombudsman Western Australia. 2010. *Guidelines Effective handling of complaints made to your organisation - An Overview*. Western Australia
- Pasolong, Harbani. 200733322, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unite Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Purnama, Nursya'bani. 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.