

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK (UKPP)
BIDANG ADMINISTRATIF DI PEMERINTAH
KOTA PARIAMAN**



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas.**

2018

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT., berkat rahmat dan hidayahNYA sehingga kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di 7 Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) Pemerintah Kota Pariaman ini bisa terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Kepala Bagian Organisasi sekretariat daerah Kota Pariaman beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Unand sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Seluruh kepala UKPP yang disurvei beserta staf, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Seluruh masyarakat yang terjaring sebagai responden.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan IKM di 7 UKPP pemerintah kota Pariaman ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya IKM bagi 7 UKPP pemerintah kota Pariaman ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan penyusunan IKM ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Susunan Anggota Tim :

1. Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua Tim)
2. Dr. Roni Ekha Putra, M.PA (Anggota)
3. Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si (Anggota)



Mengetahui,
Ketua LPPM Universitas Andalas,




Dr. Ir. Ing. Uyung Gatot S. Dinata, MT
NIP. 19660709199203 1 003

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN KEGIATAN	4
1.2.1.	Maksud Kegiatan	4
1.2.2.	Tujuan Kegiatan	4
1.2.3.	Sasaran Kegiatan	4
1.2.4.	Luaran Kegiatan	5
BAB 2	MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN	
2.1.	Manfaat Kegiatan	6
2.2.	Ruang Lingkup Kegiatan	6
BAB 3	METODE PENELITIAN	
3.1.	Pemilihan Lokus Penelitian	7
3.2.	Jenis dan Sumber Data	7
3.3.	Teknik Pengambilan sampel	7
3.4.	Teknik Analisis Data	10
3.5.	Rencana Kerja	10
3.6.	Rencana Anggaran Biaya.....	11
	Daftar Pustaka	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana pelayanan.

Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu *moment* tersebut melalui Reformasi Birokrasi yang tengah diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah.

Melalui Reformasi Birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang tentunya diikuti dengan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat, terlebih lagi kemajuan teknologi merasuk mempengaruhi setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dengan instrument pelayanan yang akurat dan canggih sehingga membawa pemerintah pada pemanfaatan konsep-konsep *e-government* dan pelayanan berkualitas.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah bidang administratif di kota Pariaman ini.

Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun, cakupan dari peraturan tersebut mencakup 9 item yang menjadi ruang lingkupnya, yaitu antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi : pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Ke 9 (Sembilan) runag lingkup tersebut kemudian di *breakdown* ke dalam berbagai pertanyaan didalam quisioner yang dijadikan komponen unsur penilaian atau instrument pengukur kinerja unit layanan publik. Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di survey maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diselenggarakan oleh 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan

oleh 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman, kepada seluruh masyarakat kota Pariaman yang mengakses layanan pada unit kerja ini, dengan cara melakukan penyebaran Kuisisioner.

2. Tersedianya (satu) rumusan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat layanan yang diberikan oleh 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuainya tingkat pencapaian ke 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman dalam menyelenggarakan Pelayanan publik.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan.

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil perumusan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman.

BAB II

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 MANFAAT KEGIATAN

Kegiatan survei dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pemerintah kota Pariaman dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala khususnya pada ke 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman.
2. Pemerintah kota Pariaman dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini secara umum adalah melakukan Survei untuk mengukur kepuasan masyarakat kota Pariaman dalam mengakses pelayanan publik pada unit-unit pelayanan di 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini dibatasi pada seluruh masyarakat yang mengakses pelayanan pada 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 lingkup pelayanan publik sesuai dengan Per.Men.PAN No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman, yakni Kantor Camat Pariaman Timur, Kantor Camat, Pariaman Tengah, Kantor Camat Pariaman Selatan, Kantor Camat Pariaman Utara; Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Yandu), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pariaman, dan Badan Kepegawaian Daerah kota Pariaman.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang selesai melakukan pelayanan publik. Dengan kata lain terdapat kuisisioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan unsur mutu pelayanan berdasarkan IKM.

3.3 Teknik Pengambilan Pengambilan Sampel UKPP

Jumlah sampel akan dihitung berdasarkan jumlah kunjungan pertahun pada masing-masing UKPP. Adapun pengambilan sampel terlebih dahulu dilakukan perhitungan ukuran sampel dengan menggunakan tabel Isaac Michelle sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Isaac dan Michael

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	210	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	622	336	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
								27149			
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	81	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	661	347	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	235	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								-	663	349	272

Sumber : Tabel Isaac dan Michael

Berdasarkan dari rumus tersebut maka dapat ditarik sampel dalam

penelitian ini adalah

Tabel. 3.2. Sebaran Sampel Penelitian

No	Instansi	Populasi	Rata-rata layanan per bulan	Kisaran sampel yang diambil dilapangan
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	14066	1172	290
2	Kecamatan Pariaman Selatan	1860	155	111
3	Kecamatan Pariaman Tengah	423	71	60
4	Kecamatan Pariaman Timur	368	46	41
5	Kecamatan Pariaman Utara	1501	125	95
6	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan	1127	94	76
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	4789	Dilakukan dengan mencacah	87

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman dilapangan adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan pengunjung yang telah melakukan pelayanan di salah satu dari ke 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah kota Pariaman..

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang

lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan sebagai hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Kepmenpan No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

BAB IV PROFIL RESPONDEN

Survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) telah dilakukan pada 7 (tujuh) UKPP bidang administrasi di pemerintah Kota Pariaman. Ke 7 (tujuh) instansi tersebut adalah

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan
3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
4. Kecamatan Pariaman Selatan
5. Kecamatan Pariaman Tengah
6. Kecamatan Pariaman Timur
7. Kecamatan Pariaman Utara

Adapun profil responden masing-masing instansi adalah sebagai berikut ini:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1.1
Kelompok Jenis Kelamin**

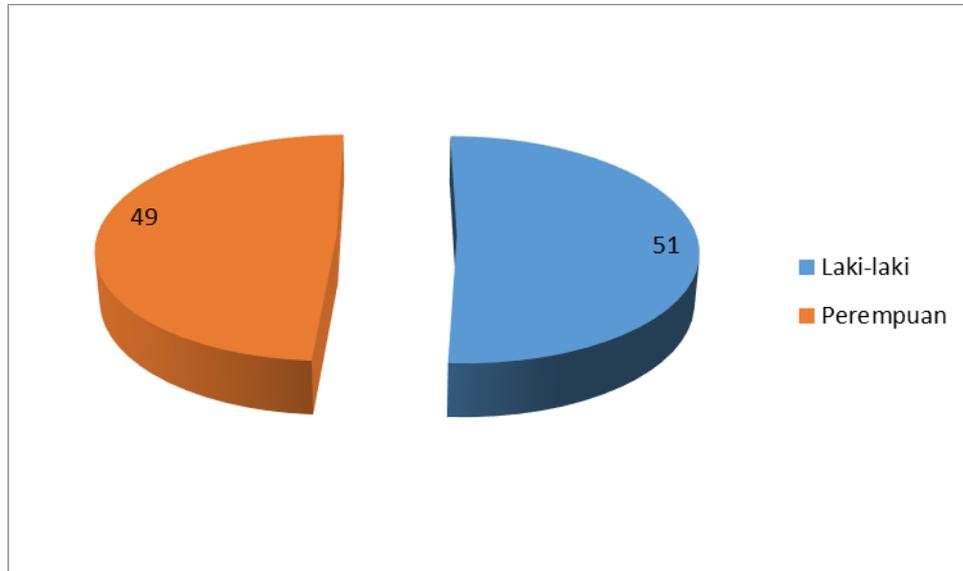
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	148	51
2	Perempuan	142	49
	Total	290	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kebanyakan oleh jenis kelamin laki-laki yakni 148 Orang (51%) sedangkan perempuan sebanyak 142 orang (49%).

Gambar 4.1.1
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden laki-laki daripada perempuan dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan laki-laki, akan tetapi perbandingannya tidak terlalu signifikan hanya berbeda 2 % saja atau selisih 6 orang.

4.1.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 170 orang atau (58,6%) sedangkan yang terendah adalah TNI sebesar 0,7 % (2 Orang).

Tabel 4.1.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

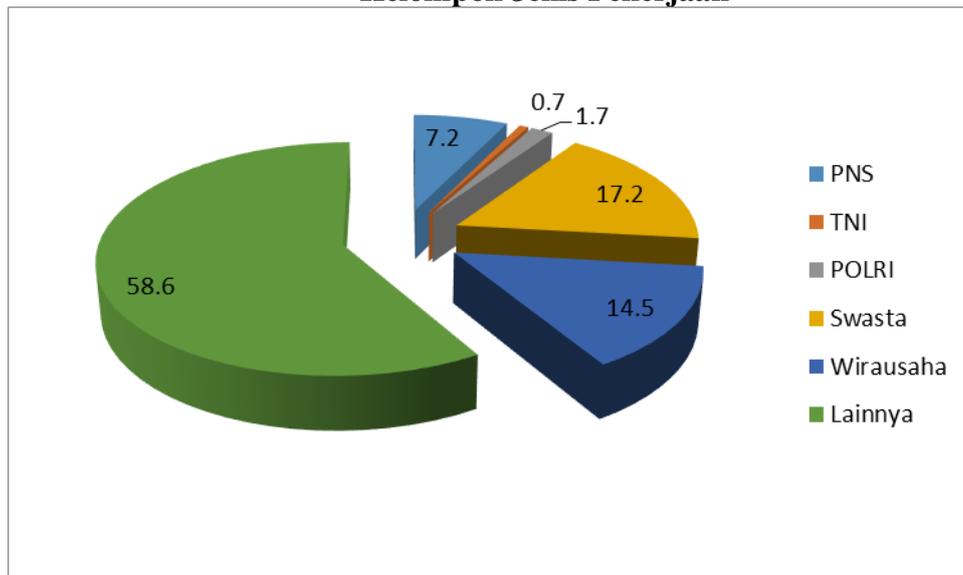
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	21	7.2
2	TNI	2	0.7
3	POLRI	5	1.7
4	Swasta	50	17.2
5	Wirausaha	42	14.5
6	Lainnya	170	58.6
	Total	290	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya yang dijawab oleh 14,5% (42 Orang) responden, terdiri dari Wirausaha, 50 orang (17, 2%) Swasta, 21 orang (7,2%) PNS, sedangkan TNI sebanyak 2 orang (0,7%).

Gambar 4.1.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah lebih banyak Lulusan SMA yaitu sebanyak 162 orang (55,9%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.1.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	9	3.1
2	SMP	30	10.3
3	SMA	162	55.9
4	D1-D2-D3-D4	13	4.5
5	S1	76	26.2
	Total	290	100

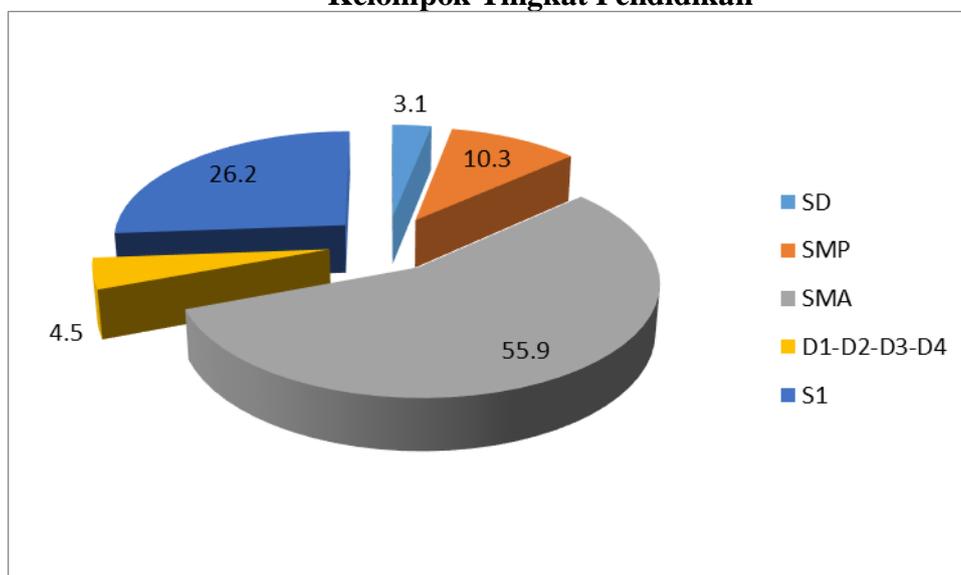
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak 9 orang (3,1%) lulusan SD, 30 orang (10,3%) lulusan SMP, 162 orang (55,9%) lulusan SMA, 76 orang (26,2%) lulusan S1, 13 orang (4,5%) lulusan D1-D2-D3-D4.

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Gambar 4.1.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan rendah dan menengah.

4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan **rentang usia responden**, **tabel 4.1.4** menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia **17-27** tahun lah yang lebih sering berurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu sebesar 111 orang (38,3 %), sedangkan usia diatas 57 tahun ada 7 orang (2,4 %) yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Tabel 4.1.4.
Kelompok Rentang Usia

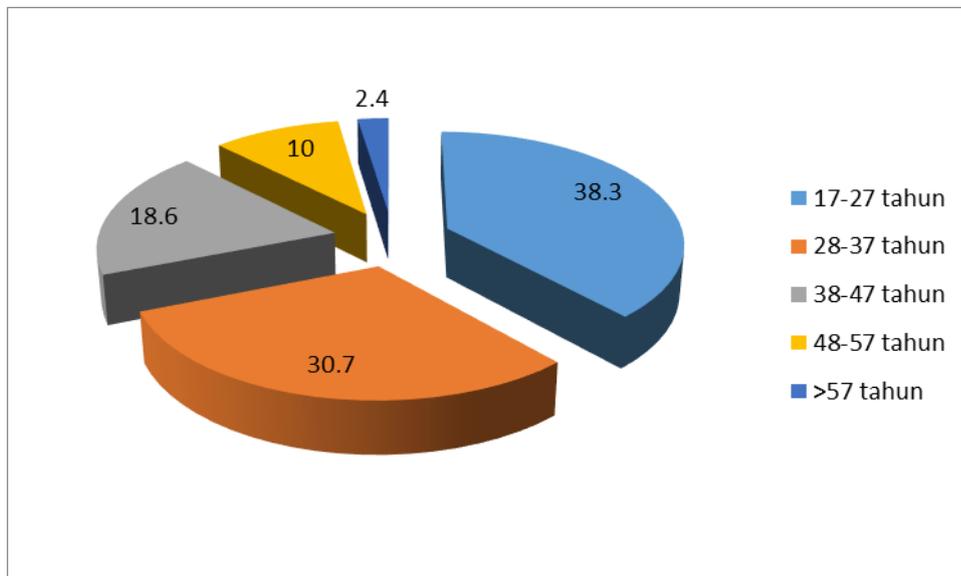
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	111	38.3
2	28-37 tahun	89	30.7
3	38-47 tahun	54	18.6
4	48-57 tahun	29	10
5	>57 tahun	7	2.4
	Total	290	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah usia 17-27 tahun sebesar 111 orang (38,3%), usia 28-37 tahun sebesar 89 orang (30,7%), usia 38-47 tahun sebesar 54 orang (18,6%), usia 48-57 tahun sebesar 29 orang (10%), usia > 57 Tahun sebesar 7 orang (2,4%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia produktiflah yang lebih banyak berurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.. Dimana usia produktif umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya

Gambar 4.1.4.
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

2. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan

4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2.1.
Kelompok Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	55	72.4
2	Perempuan	21	27.6
	Total	76	100

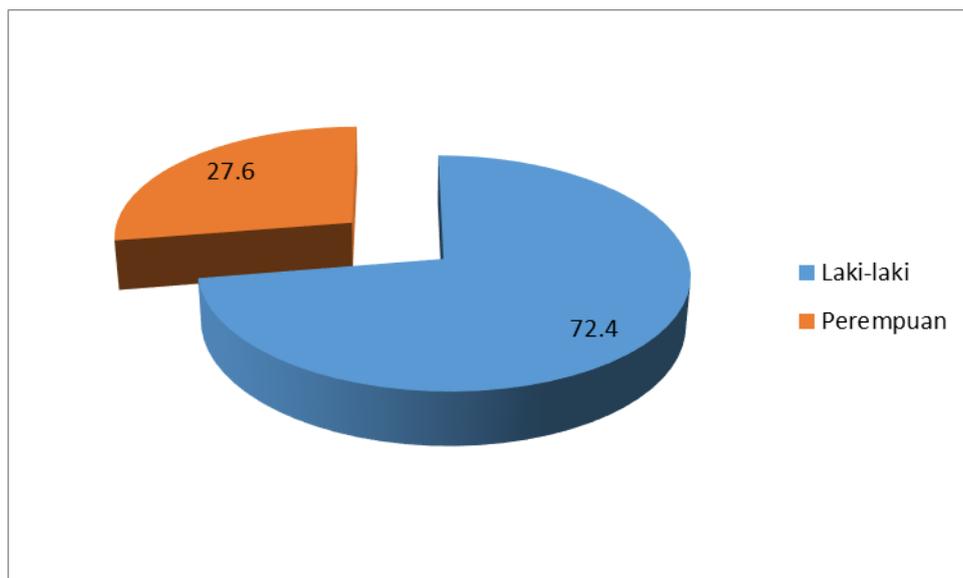
Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Dinas Penanaman Modal,

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan kebanyakan oleh jenis kelamin laki-laki yakni 55 Orang (72,4%) sedangkan perempuan sebanyak 21 orang (27,6%).

Gambar 4.2.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden laki-laki daripada perempuan dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan laki-laki,

4.2.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan swasta yakni sebanyak 52 orang atau (68,4%) sedangkan yang terendah adalah lainnya sebesar 1,3 % (1 Orang).

Tabel 4.2.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

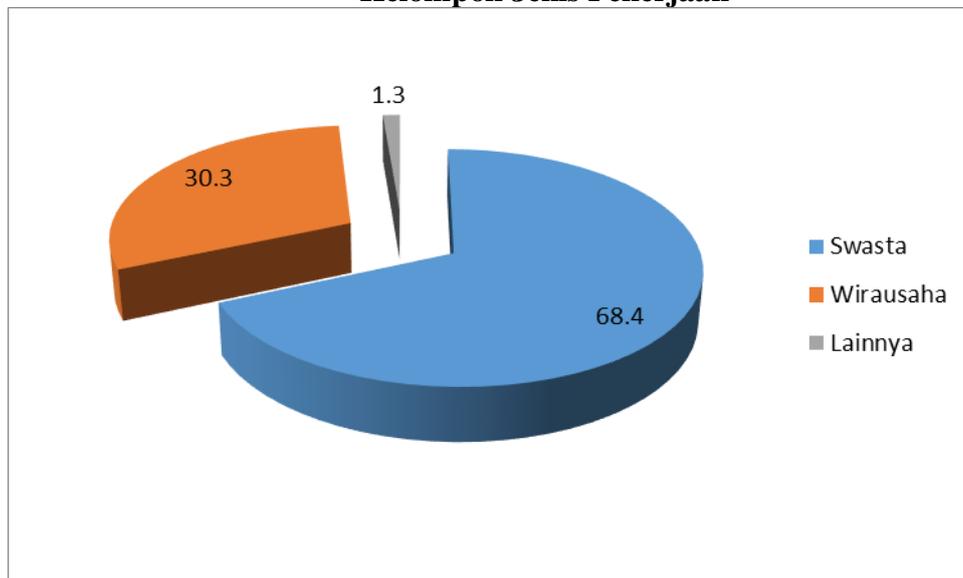
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	Swasta	52	68.4
2	Wirausaha	23	30.3
3	Lainnya	1	1.3
	Total	76	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya yang dijawab oleh 1,3% (1 Orang) responden, sedangkan dari Wirausaha, 23 orang (30,3%) dan Swasta, 52 orang (68,4%).

Gambar 4.2.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan adalah lebih banyak Lulusan SMA yaitu sebanyak 46 orang (60,5%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.2.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	1	1.3
2	SMP	18	23.7
3	SMA	46	60.5
4	D1-D2-D3-D4	9	11.8

5	S1	2	2.6
Total		76	100

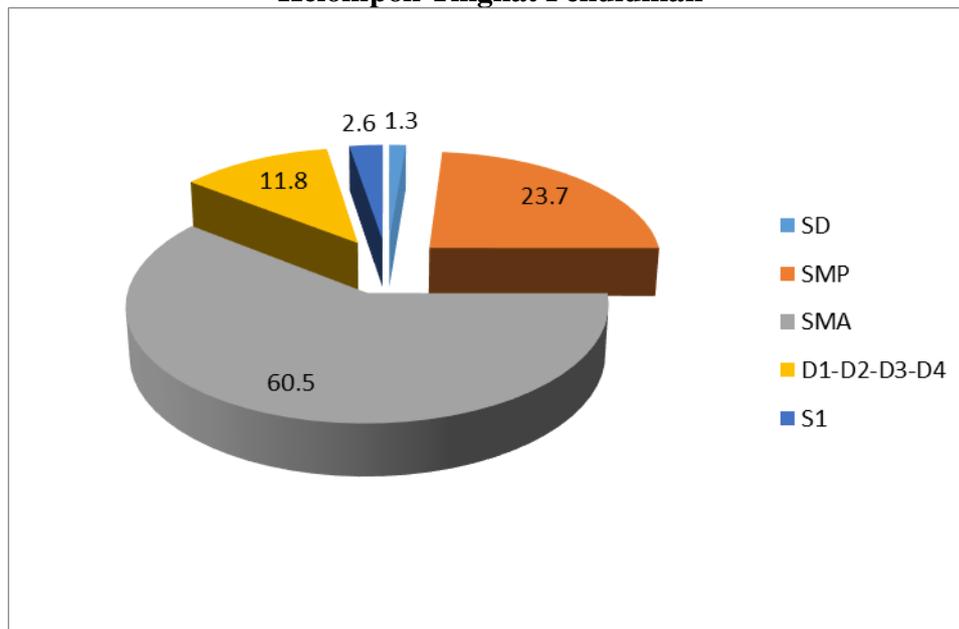
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak 1 orang (1,3%) lulusan SD, 18 orang (23,7%) lulusan SMP, 46 orang (60,5%) lulusan SMA, 2 orang (2,6%) lulusan S1, 9 orang (11,8%) lulusan D1-D2-D3-D4.

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan.

Gambar 4.2.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan rendah dan menengah.

4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan **rentang usia responden**, **tabel 4.2.4** menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia **48-57** tahun lah yang lebih sering berurusan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan yaitu sebesar 33 orang (43,4 %), sedangkan usia 17-27 ada 2 orang (2,6 %) yang berurusan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan.

Tabel 4.2.4.
Kelompok Rentang Usia

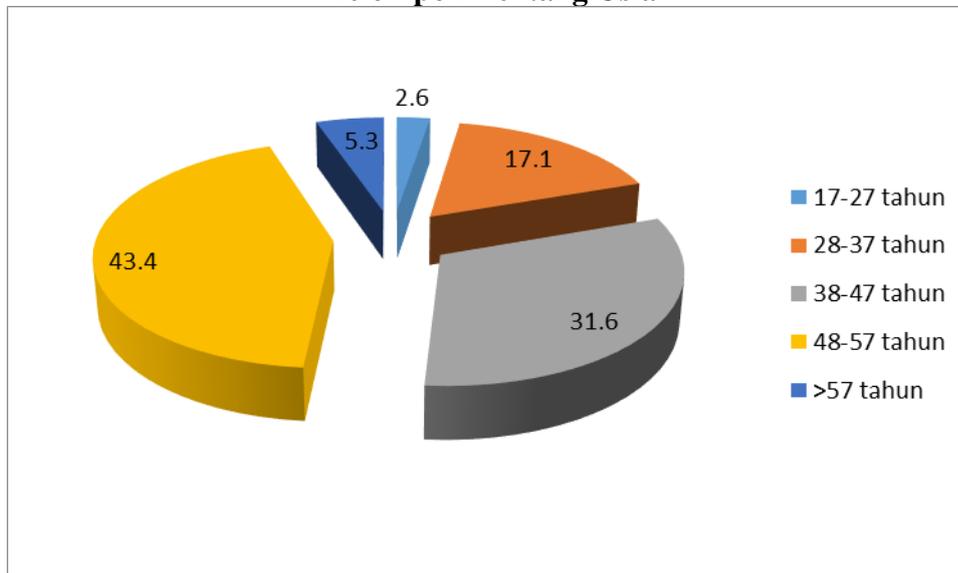
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	2	2.6
2	28-37 tahun	13	17.1
3	38-47 tahun	24	31.6
4	48-57 tahun	33	43.4
5	>57 tahun	4	5.3
	Total	76	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan adalah usia 17-27 tahun sebesar 2 orang (2,6%), usia 28-37 tahun sebesar 13 orang (17,1%), usia 38-47 tahun sebesar 24 orang (31,6%), usia 48-57 tahun sebesar 33 orang (43,4%), dan usia > 57 Tahun sebesar 4 orang (5,3%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia dewasa atau produktiflah yang lebih banyak berurusan ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan. Dimana usia dewasa umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya

Gambar 4.2.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

4.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3.1.
Kelompok Jenis Kelamin

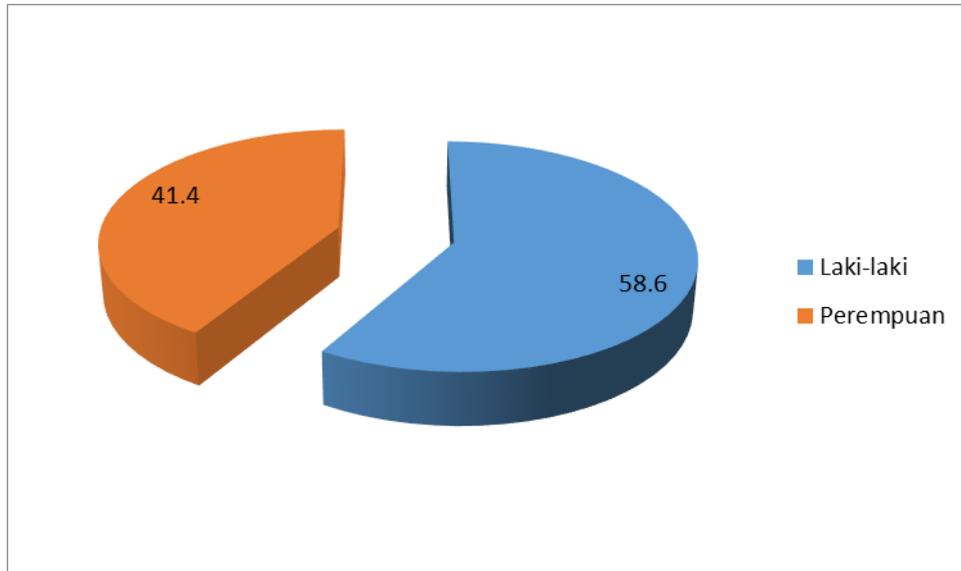
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	51	58.6
2	Perempuan	36	41.4
	Total	87	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kebanyakan oleh jenis kelamin laki-laki yakni 51 Orang (58,6%) sedangkan perempuan sebanyak 36 orang (41,4%).

Gambar 4.3.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden laki-laki daripada perempuan dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan laki-laki,

4.3.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan PNS yakni sebanyak 87 orang atau (100%) karena urusan yang dilakukan ini berkaitan dengan persoalan pegawai secara internal dan bukan oleh masyarakat luas.

Tabel 4.3.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	87	100
	Total	87	100

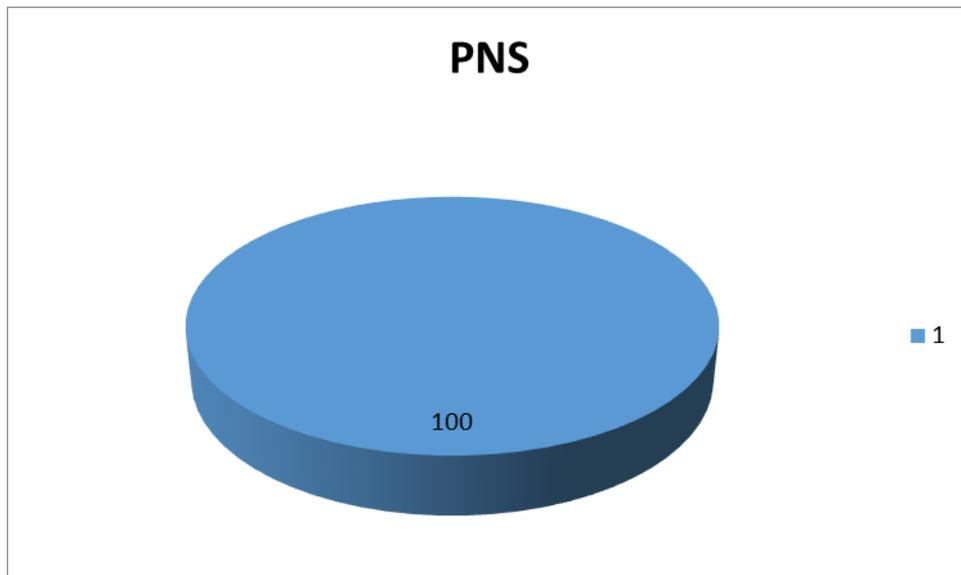
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya yang ada dalam badan ini tidak ada, karena layanan yang

dilakukan merupakan layanan yang diberikan kepada PNS internal organisasi dalam artian khusus untuk yang PNS saja.

Gambar 4.3.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.3.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah lebih banyak Lulusan S1 yaitu sebanyak 66 orang (75,9%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.3.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SMA	9	10.3
2	D1-D2-D3-D4	2	2.3
3	S1	66	75.9
4	S2	10	11.5
	Total	87	100

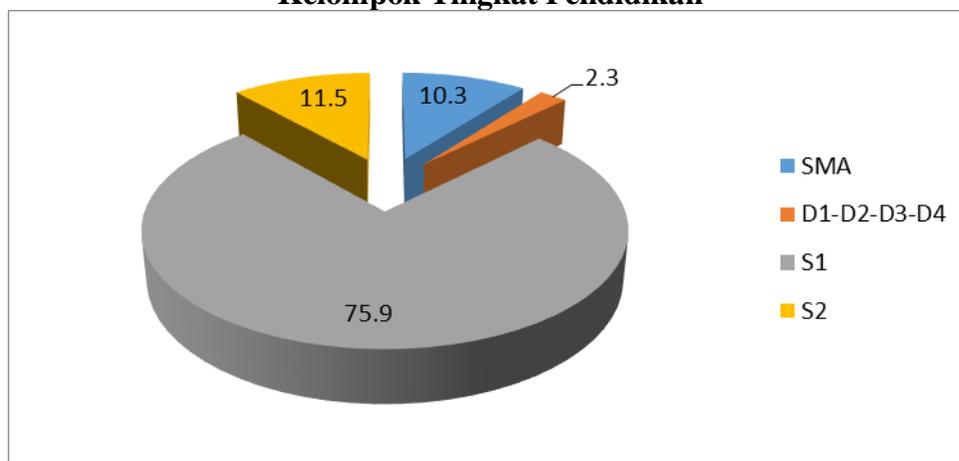
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak lulusan SMA, 9 orang (10,3%), lulusan D1-D2-D3-D4 sebanyak 2 orang (2,3 %), lulusan S1, 66 orang (75,9%) sedangkan yang lulusan S2 sebanyak 10 orang atau (11,5%)

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Gambar 4.3.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan tinggi.

4.3.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan **rentang usia responden**, **tabel 4.3.4** menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia **28-37** tahun lah yang lebih sering berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu sebesar 43 orang (49,4 %), sedangkan usia 17-27 dan >57 Tahun ada masing-masing 1 orang (1,1 %) yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Tabel 4.3.4.
Kelompok Rentang Usia

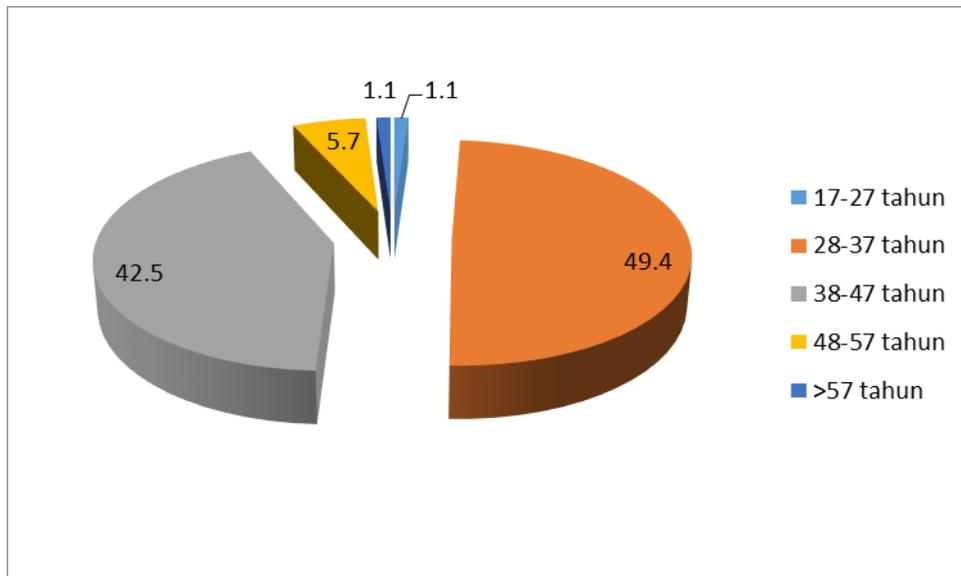
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	1	1.1
2	28-37 tahun	43	49.4
3	38-47 tahun	37	42.5
4	48-57 tahun	5	5.7
5	>57 tahun	1	1.1
	Total	87	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah usia 17-27 tahun sebesar 1 orang (1,1%), usia 28-37 tahun sebesar 43 orang (49,4%), usia 38-47 tahun sebesar 37 orang (42,5%), usia 48-57 tahun sebesar 5 orang (5,7%), dan usia > 57 Tahun sebesar 1 orang (1,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia produktiflah yang lebih banyak berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dimana usia tersebut umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya

Gambar 4.3.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

4. Kecamatan Pariaman Selatan

4.4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4.1.

Kelompok Jenis Kelamin

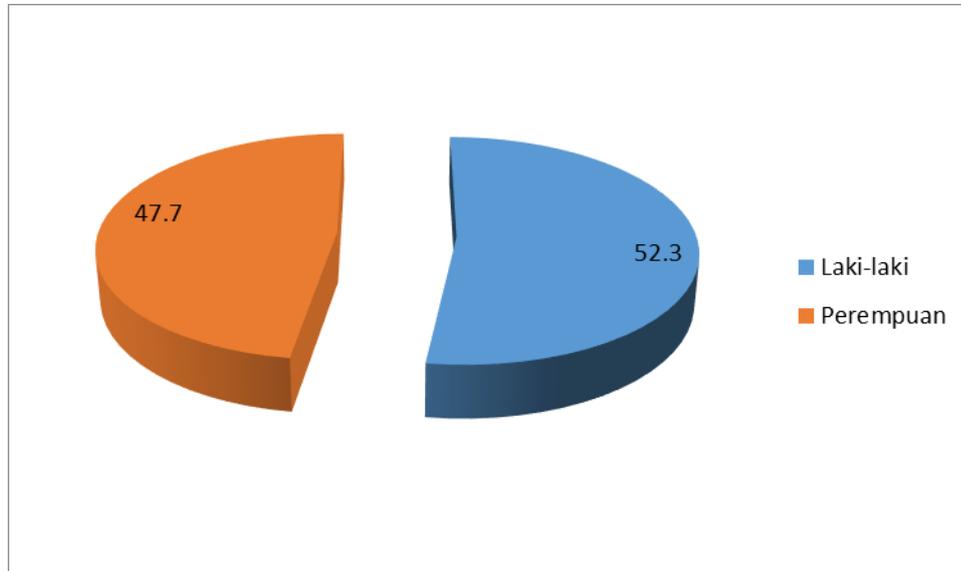
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	58	52.3
2	Perempuan	53	47.7
	Total	111	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Kecamatan Pariaman Selatan kebanyakan oleh jenis kelamin laki-laki yakni 58 Orang (52,3%) sedangkan perempuan sebanyak 53 orang (47,7%).

Gambar 4.4.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden laki-laki daripada perempuan dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan laki-laki,

4.4.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 51 orang atau (45,9%), sedangkan yang sedikit jenis pekerjaan PNS yakni sebesar 5 orang atau 4,5 %.

Tabel 4.4.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

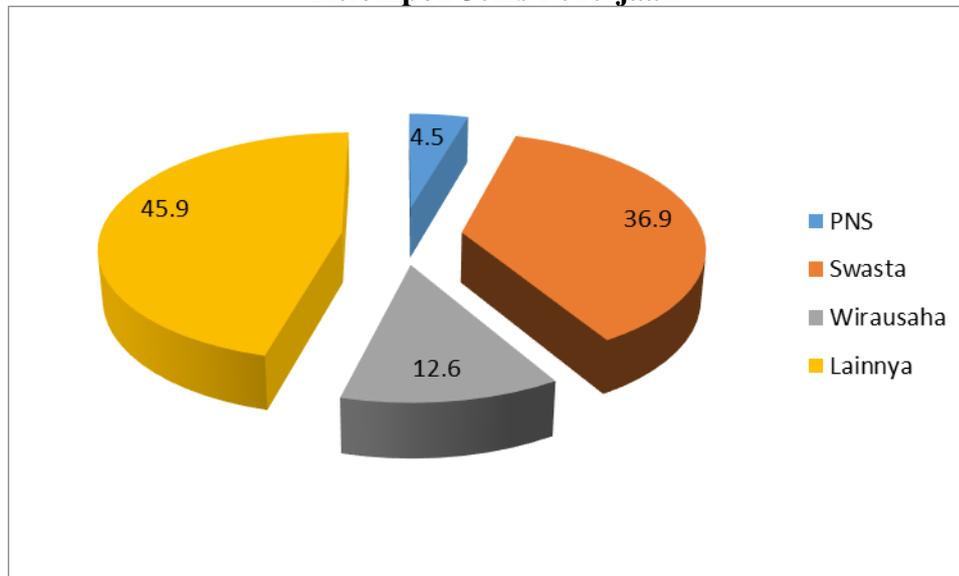
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	5	4.5
2	Swasta	41	36.9
3	Wirausaha	14	12.6
4	Lainnya	51	45.9
	Total	111	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya menempati urutan yang pertama yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pariaman Selatan.

Gambar 4.4.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.4.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Selatan adalah lebih banyak Lulusan SMP yaitu sebanyak 41 orang (36,9%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.4.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	21	18.9
2	SMP	41	36.9
3	SMA	38	34.2
4	D1-D2-D3-D4	6	5.4
5	S1	5	4.5
	Total	111	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

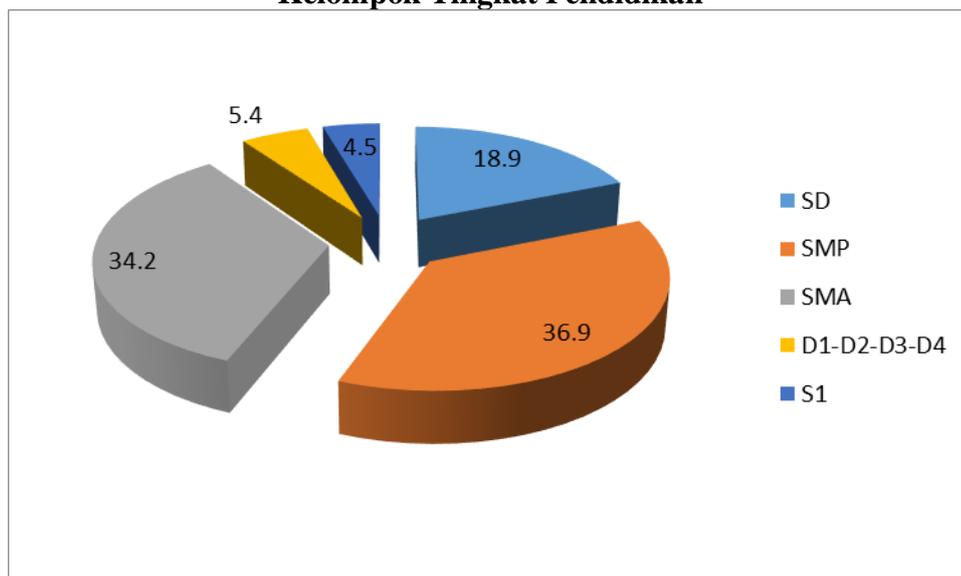
Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak lulusan SD sebanyak 21 orang (18,9%), lulusan SMP sebanyak 41 orang (36,9%), Lulusan SMA sebanyak 38 orang atau 34,2 %, lulusan D1-D2-

D3-D4 sebanyak 6 orang (5,4 %), sedangkan lulusan S1 sebanyak 5 orang (4,5%).

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pariaman Selatan

Gambar 4.3.3.

Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan menengah.

4.4.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan **rentang usia responden**, **tabel 4.4.4** menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia **38-47** tahun lah yang lebih sering berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Selatan yaitu sebesar 41 orang (36,4 %), sedangkan usia 17-27 tahun ada sebanyak 3 orang (2,7 %) yang Kantor Kecamatan Pariaman Selatan.

Tabel 4.4.4.
Kelompok Rentang Usia

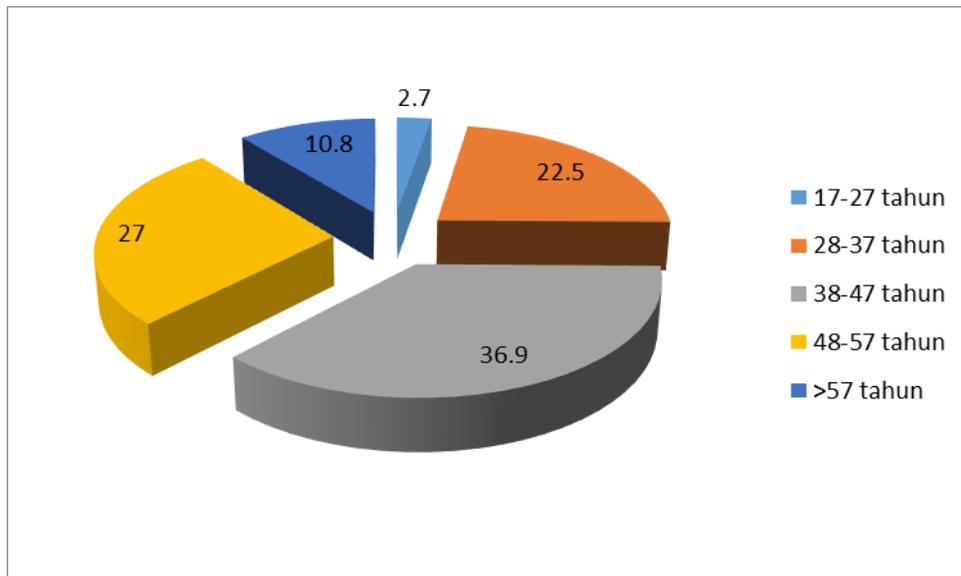
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	3	2.7
2	28-37 tahun	25	22.5
3	38-47 tahun	41	36.9
4	48-57 tahun	30	27
5	>57 tahun	12	10.8
	Total	111	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Selatan adalah usia 17-27 tahun sebesar 3 orang (2,7 %), usia 28-37 tahun sebesar 25 orang (22,5%), usia 38-47 tahun sebesar 41 orang (36,9%), usia 48-57 tahun sebesar 30 orang (27%), dan usia > 57 Tahun sebesar 12 orang (10,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia produktiflah yang lebih banyak berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Selatan.. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pariaman Selatan. Dimana usia tersebut umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya dari instansi pemerintah

Gambar 4.4.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

5. Kecamatan Pariaman Tengah

4.5.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5.1.

Kelompok Jenis Kelamin

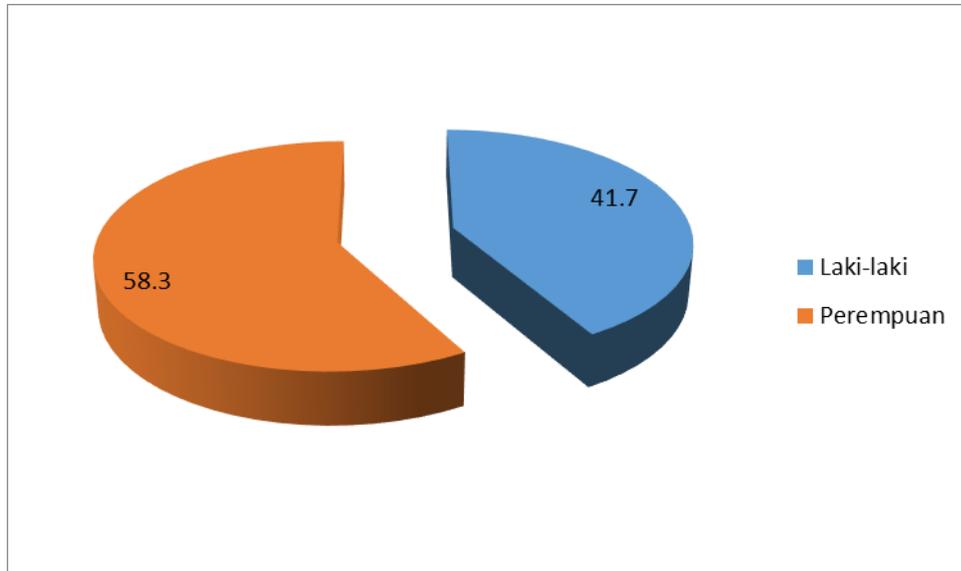
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	25	41.7
2	Perempuan	35	58.3
	Total	60	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Tengah kebanyakan oleh jenis perempuan sebanyak 35 orang (58,3%). Sedangkan jenis kelamin laki-laki yakni 25 Orang (41,7%).

Gambar 4.5.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden perempuan daripada laki-laki dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan perempuan untuk tingkat kecamatan ini.

4.5.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 32 orang atau (53,3%) sedangkan yang paling sedikit jenis pekerjaan PNS yakni sebesar 4 orang atau 6,7 %.

Tabel 4.5.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	4	6.7
2	Swasta	10	16.7
3	Wirausaha	14	23.3
4	Lainnya	32	53.3
	Total	60	100

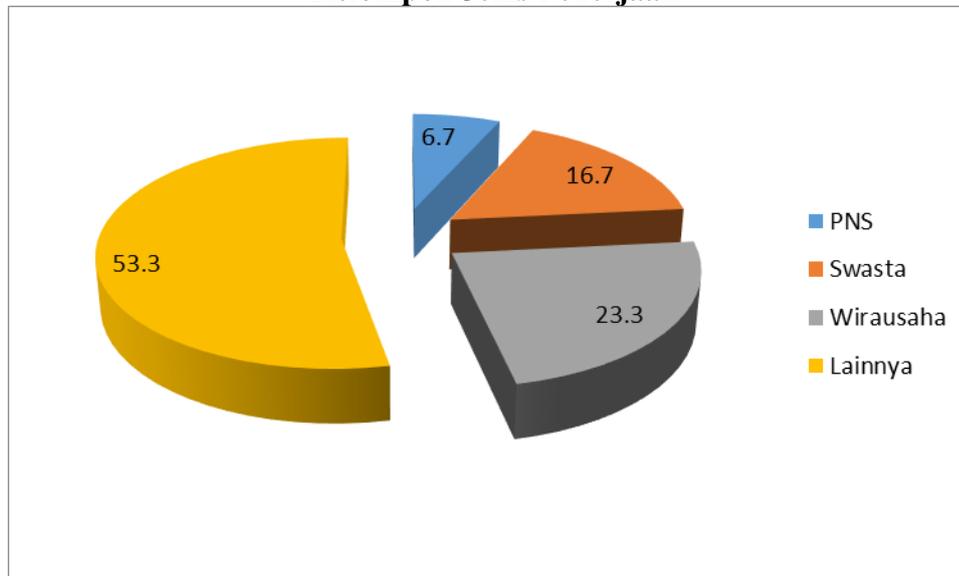
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya yang ada di Kecamatan Pariaman Tengah yang melakukan

pelayanan adalah Swasta dengan jumlah 10 orang atau 16,7 % dan jenis pekerjaan Wirausaha sebanyak 14 orang atau 23,3 %.

Gambar 4.5.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.5.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Kecamatan Pariaman Tengah adalah lebih banyak Lulusan SMP yaitu sebanyak 21 orang (35%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.5.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	15	25
2	SMP	21	35
3	SMA	17	28.3
4	S1	7	11.7
	Total	60	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

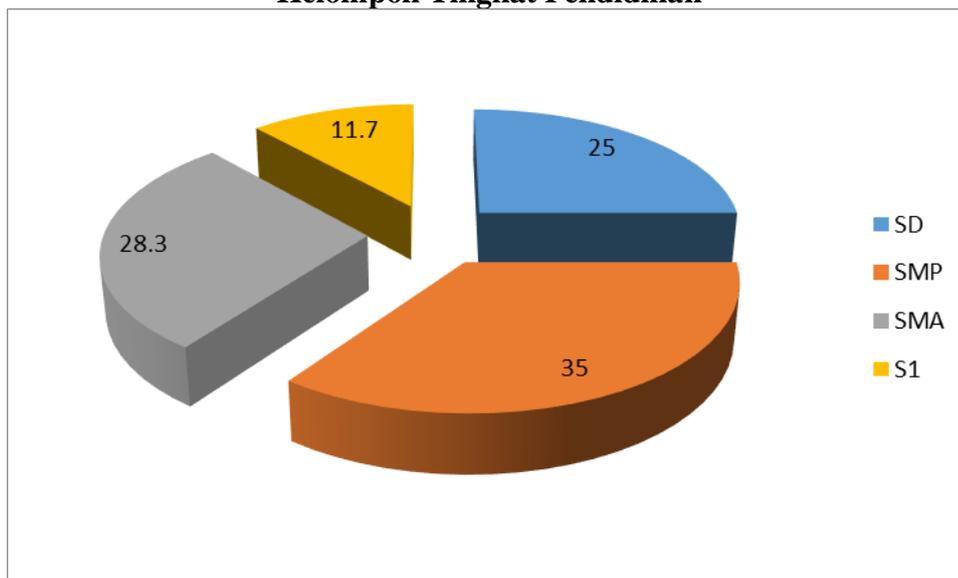
Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak lulusan SD sebanyak 15 orang atau 25%, Lulusan SMP sebanyak 21 Orang atau 35 %, Lulusa SMA, 17 orang (28,3%), dan lulusan S1, sebanyak 7

orang (11,7%).

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pariaman Tengah.

Gambar 4.5.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan menengah.

4.5.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan rentang usia responden, tabel 4.5.4 menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia 38-47 tahun lah yang lebih sering berurusan ke Kecamatan Pariaman Tengah yaitu sebesar 27 orang (45 %), sedangkan usia 17-27 dan >57 Tahun ada masing-masing 2 orang (3,3 %) dan 3 orang (5%).

Tabel 4.5.4.
Kelompok Rentang Usia

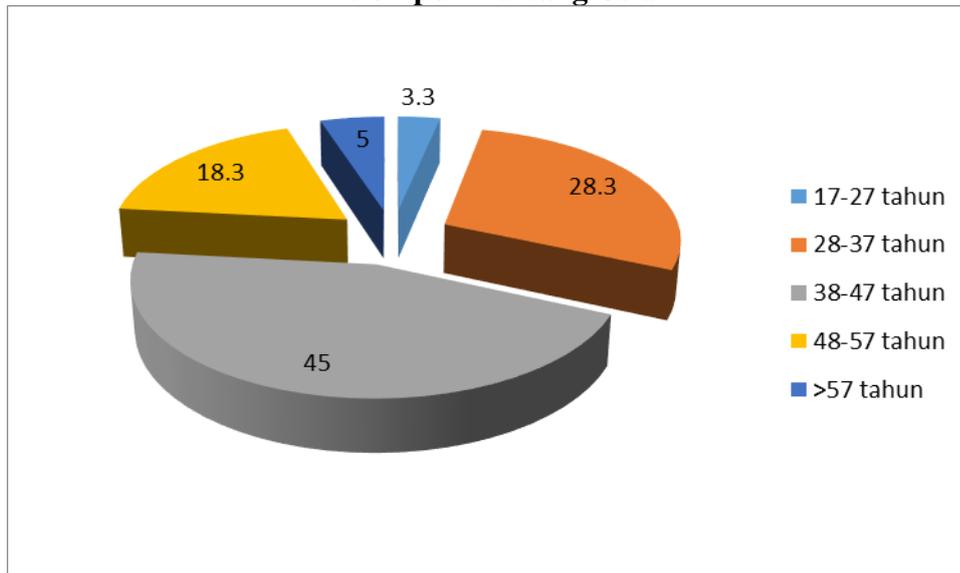
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	2	3.3
2	28-37 tahun	17	28.3
3	38-47 tahun	27	45
4	48-57 tahun	11	18.3
5	>57 tahun	3	5
	Total	60	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Tengah adalah usia 17-27 tahun sebesar 2 orang (3,3%), usia 28-37 tahun sebesar 17 orang (28,3%), usia 38-47 tahun sebesar 27 orang (45%), usia 48-57 tahun sebesar 11 orang (18,3%), dan usia > 57 Tahun sebesar 3 orang (5%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia produktiflah yang lebih banyak berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Tengah. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tersebut dan pada usia tersebut umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya

Gambar 4.5.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

6. Kecamatan Pariaman Timur

4.6.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.6.1.
Kelompok Jenis Kelamin

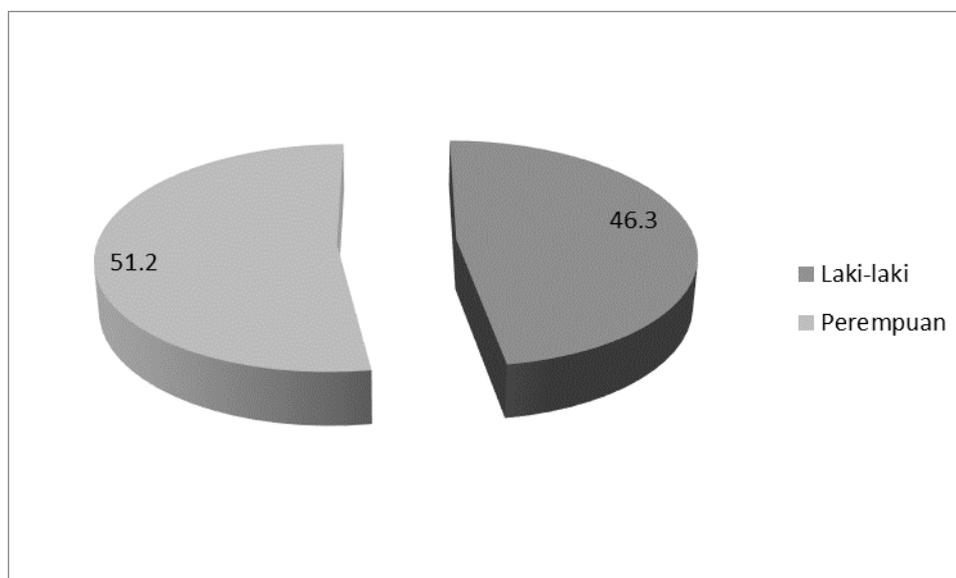
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	19	46.3
2	Perempuan	22	51.2
	Total	41	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Timur kebanyakan oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang (51,2 %) sedangkan jenis kelamin laki-laki yakni 19 Orang (46,3 %).

Gambar 4.6.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden perempuan daripada laki-laki dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan perempuan untuk tingkat kecamatan ini.

4.6.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 29 orang atau (70,7%) sedangkan untuk jenis pekerjaan yang lainnya seperti swasta hanya 2 orang atau 4,9 %.

Tabel 4.6.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

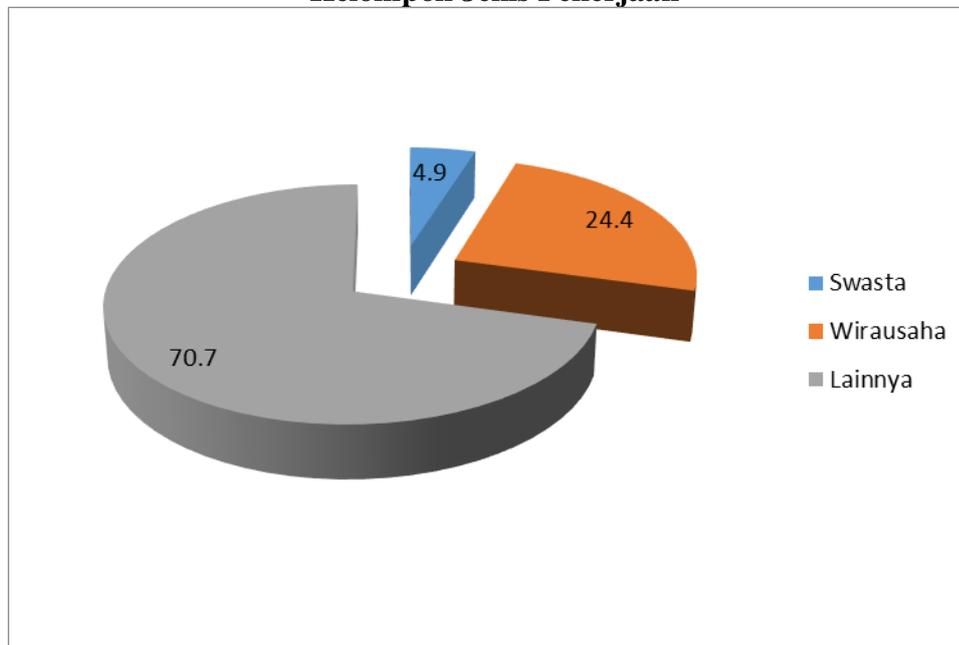
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	Swasta	2	4.9
2	Wirausaha	10	24.4
3	Lainnya	29	70.7
	Total	41	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya menempati posisi pertama dengan persentase hampir separo dari responden yakni sebanyak 29 orang atau 70,7 %, sedangkan jenis pekerjaan Swasta sebanyak 2 orang atau 4,9 % dan Jenis pekerjaan Wirausaha sebanyak 10 orang dengan persentase 24,4 %.

Gambar 4.6.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.6.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Timur adalah lebih banyak Lulusan SMA yaitu sebanyak 29 orang (70,7%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.6.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SMP	11	26.8
2	SMA	29	70.7
3	S1	1	2.4
	Total	41	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

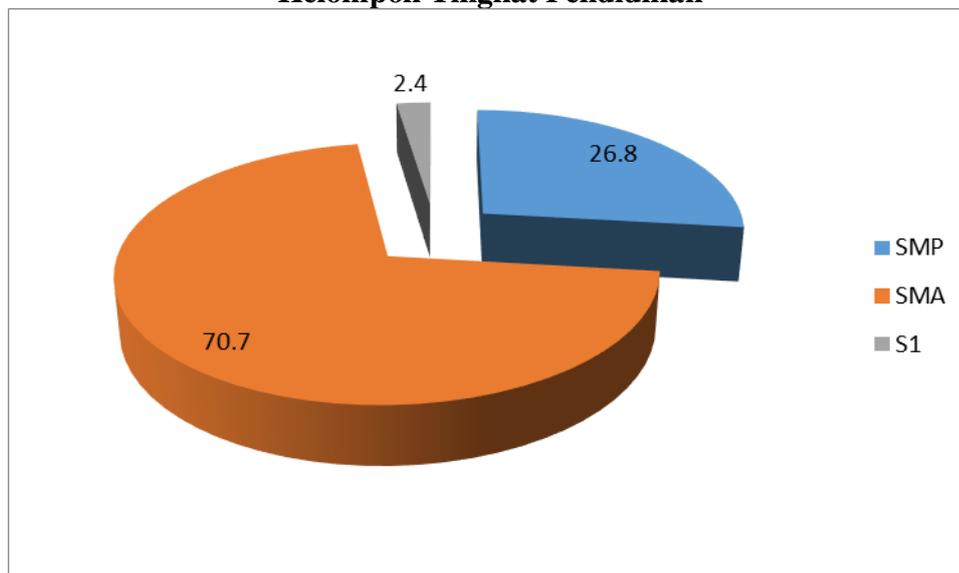
Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak lulusan SMP sebanyak 11 orang atau 26,8 %, lulusan SMA sebanyak 29 orang (70,7%), dan lulusan S1 sebanyak 1 orang (2,4%).

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan dapat mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pariaman Timur

Gambar 4.6.3.

Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan menengah.

4.6.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan rentang usia responden, tabel 4.6.4 menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia 48-57 tahun lah yang lebih sering berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Timur yaitu sebesar 20 orang (48,8 %), sedangkan usia 17-27 dan 28-37 Tahun ada masing-masing 1 orang (2,4 %).

Tabel 4.6.4.
Kelompok Rentang Usia

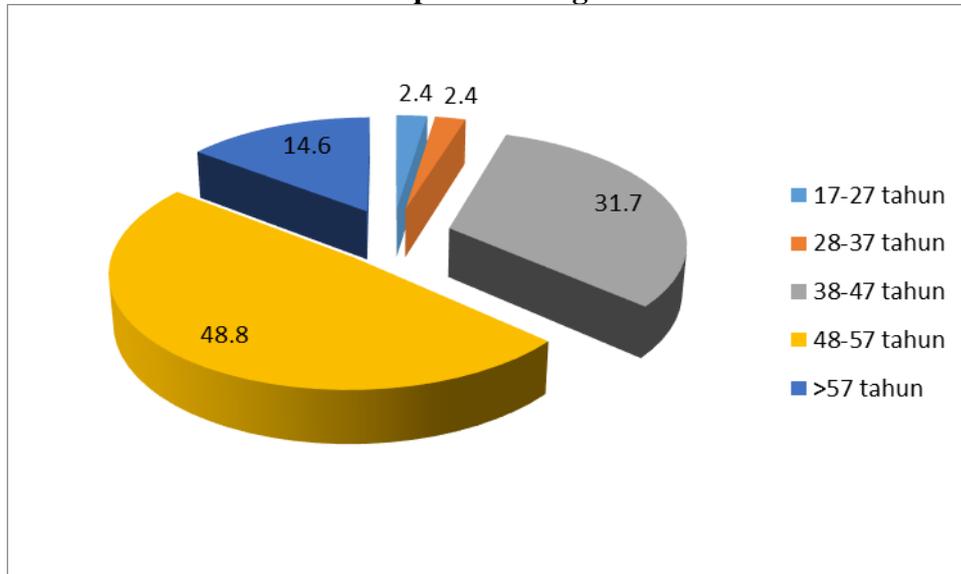
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	1	2.4
2	28-37 tahun	1	2.4
3	38-47 tahun	13	31.7
4	48-57 tahun	20	48.8
5	>57 tahun	6	14.6
	Total	41	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Timur adalah usia 17-27 tahun sebesar 1 orang (2,4%), usia 28-37 tahun sebesar 1 orang (2,4%), usia 38-47 tahun sebesar 13 orang (31,7%), usia 48-57 tahun sebesar 20 orang (48,8%), dan usia > 57 Tahun sebesar 6 orang (14,6%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia 48-57 Tahun yang lebih banyak berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Timur. Hal ini pula akan mempengaruhi tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait mengingat di usia tersebut umumnya lebih memahami kondisi pelayanan yang ada yang diterimanya.

Gambar 4.6.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

7. Kecamatan Pariaman Utara

4.7.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.7.1.
Kelompok Jenis Kelamin

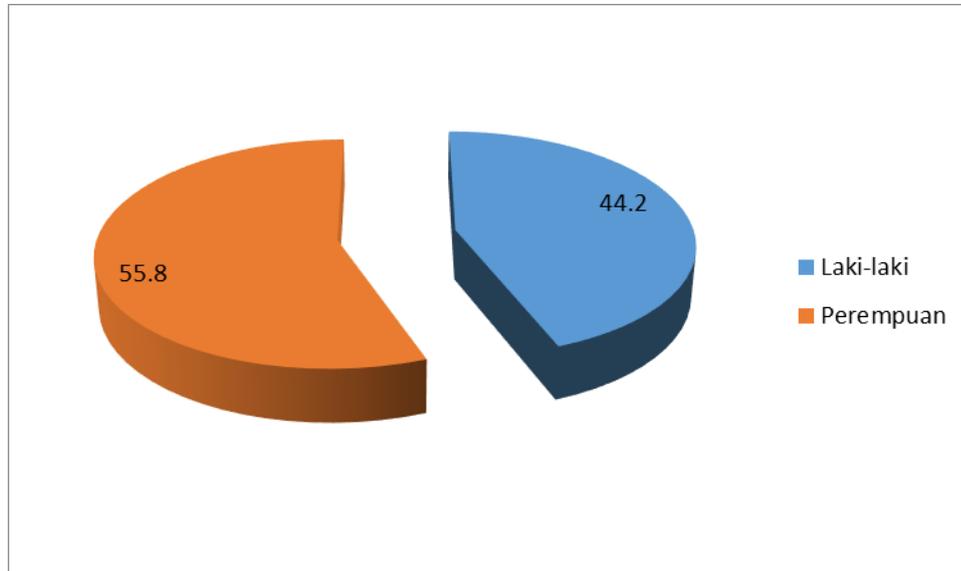
No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	42	44.2
2	Perempuan	53	55.8
	Total	95	100

Sumber: Data Primer, 2018, ditabulasi oleh Penulis

Warna hijau: indikasi terendah, Warna Kuning: Indikasi Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas penduduk yang berurusan ke Kecamatan Pariaman Utara kebanyakan oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang (55,8%) sedangkan dengan jenis kelamin laki-laki yakni 42 Orang (44,2%).

Gambar 4.7.1.
Jenis Kelamin Responden



Lebih banyaknya jumlah responden Perempuan daripada laki-laki dalam urusan pelayanan ini memberikan gambaran bahwa urusan administrasi di pemerintahan lebih banyak menjadi urusan perempuan untuk kecamatan ini,

4.7.2. Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 43 orang atau (45,3%) sedangkan untuk jenis pekerjaan yang paling sedikit yaitu TNI sebanyak 1 orang atau 1,1%.

Tabel 4.7.2
Kelompok Jenis Pekerjaan

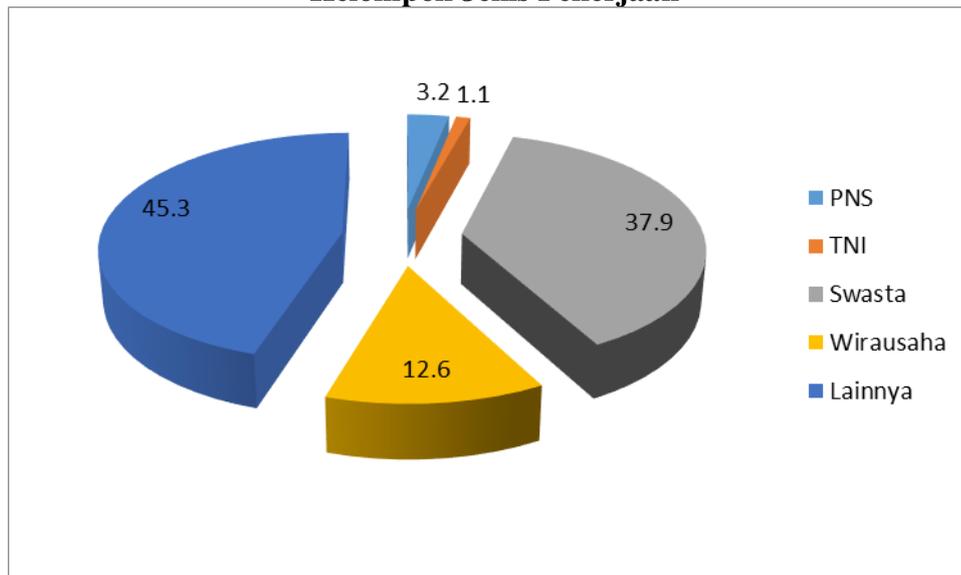
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	3	3.2
2	TNI	1	1.1
3	Swasta	36	37.9
4	Wirausaha	12	12.6
5	Lainnya	43	45.3
	Total	95	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Jenis pekerjaan lainnya yang melakukan layanan di Kantor Kecamatan Pariaman Utara adalah PNS sebanyak 3 orang atau 3,2 %, Swasta sebanyak 36 orang atau 37,9 %, dan Wirausaha sebanyak 12 orang atau 12,6 %.

Gambar 4.7.2
Kelompok Jenis Pekerjaan



4.7.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, bahwa mereka yang terjaring sebagai responden yang berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Utara adalah lebih banyak Lulusan SMP yaitu sebanyak 38 orang (40%). Adapun rincian masing-masing jenjang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.7.3
Kelompok Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	18	18.9
2	SMP	38	40
3	SMA	28	29.5
4	D1-D2-D3-D4	2	2.1
5	S1	8	8.4
6	S2	1	1.1
	Total	95	100

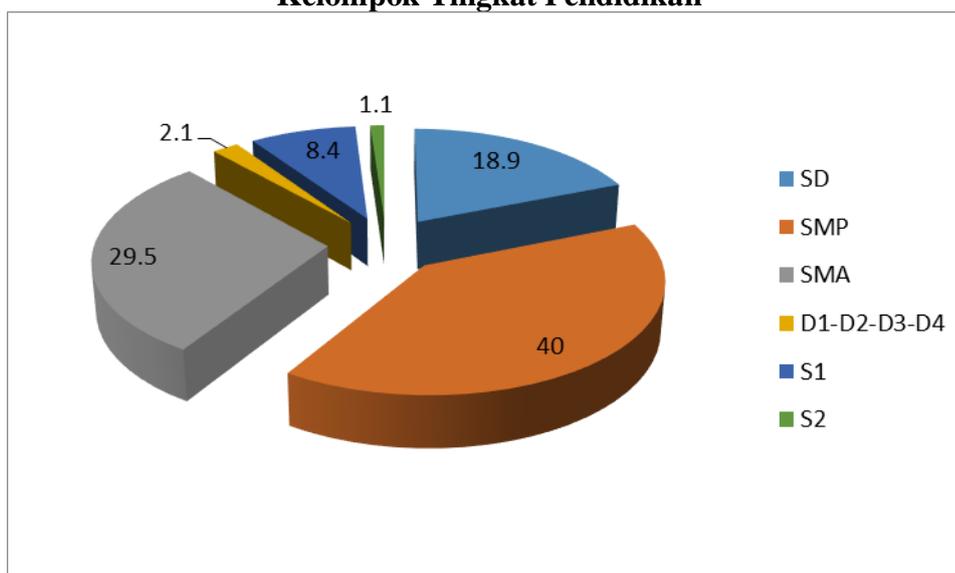
Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang tingkat pendidikan responden terdapat sebanyak lulusan SD sebanyak 18 orang (18,9%), Lulusan SMP sebanyak 38 orang (40%), Lulusan SMA sebanyak 28 orang (29,5%), lulusan D1-D2-D3-D4 sebanyak 2 orang (2,1 %), lulusan S1 sebanyak 8 orang (8,4%) sedangkan yang lulusan S2 sebanyak 1 orang atau (1,1%)

Komposisi tingkat pendidikan responden ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pariaman Utara.

Gambar 4.7.3.
Kelompok Tingkat Pendidikan



Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan menengah.

4.7.4. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dikaji berdasarkan rentang usia responden, tabel 4.7.4 menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia 38-47 tahun lah yang lebih sering berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Utara yaitu sebesar 32 orang (33,7 %), sedangkan usia 17-27 dan >57 Tahun ada masing-masing 5 orang (5,3 %) dan 9 orang (9,5).

Tabel 4.7.4.
Kelompok Rentang Usia

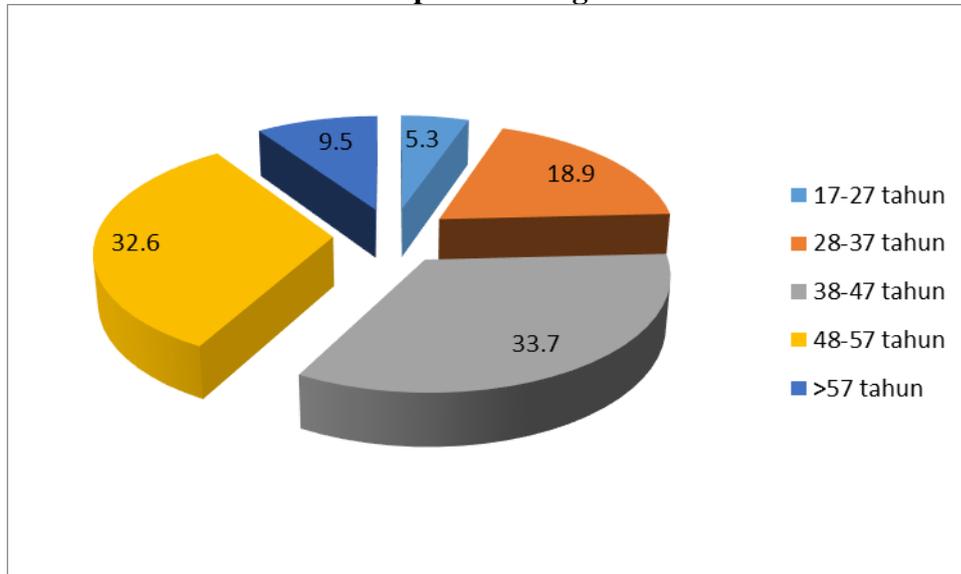
No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	5	5.3
2	28-37 tahun	18	18.9
3	38-47 tahun	32	33.7
4	48-57 tahun	31	32.6
5	>57 tahun	9	9.5
	Total	95	100

Sumber: data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

Warna hijau; indikasi terendah, Warna kuning: indikasi tertinggi

Berdasarkan tabel di atas tentang kelompok rentang usia yang melakukan urusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Utara adalah usia 17-27 tahun sebesar 5 orang (5,3%), usia 28-37 tahun sebesar 18 orang (18,9%), usia 38-47 tahun sebesar 32 orang (3,7%), usia 48-57 tahun sebesar 31 orang (32,6%), dan usia > 57 Tahun sebesar 9 orang (9,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa mereka yang berusia produktiflah (38-47 tahun) yang lebih banyak berurusan ke Kantor Kecamatan Pariaman Utara. Hal ini pula akan mempengaruhi pandangan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tersebut. Selain itu, pada usia tersebut umumnya lebih kritis terhadap pelayanan yang diterimanya

Gambar 4.7.4
Kelompok Rentang Usia



Demikian profil responden IKM diuraikan secara singkat. Untuk lebih detail tentang 9 unsur yang dijabarkan dari 9 ruang lingkup penilaian IKM yang dikembangkan menurut Peraturan MENPAN 14 Tahun 2017.

BAB V.
HASIL SURVEY IKM MASING-MASING INSTANSI

5.1. Hasil Survey IKM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.1.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut

Tabel 5.1.2
Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	881	3.038	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	876	3.021	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	853	2.941	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	1137	3.921	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	879	3.031	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	867	2.990	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam	869	2.997	Kurang Baik

	Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan			
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	764	2.634	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	1120	3.862	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, sedangkan 2 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.1.2 di atas.

Tabel 5.1.3
Tabel Perhitungan IKM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.038	0.337
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.021	0.335
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	2.941	0.326
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.921	0.435
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	3.031	0.336
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	2.990	0.332
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.997	0.333
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.634	0.292
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.862	0.429
Total Konversi Nilai IKM			3.156
Total Konversi Nilai IKM X 25			78.91
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.1.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah :**

A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.156 \times 25 = 78,91$

B. Mutu Pelayanan = B

C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil** menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik.**

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.2) terdapat 7 unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Kualitas Sarana dan Prasarana namun ada dua unsur yang bernilai sangat baik yaitu Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

5.1.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pariaman segera mensosialisasikan unsur-unsur pelayanan publik yang harus disediakan oleh setiap unit layanan Publik berdasarkan aturan terbaru;
2. Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan publik sehingga pelayanan dapat terselenggara dengan

cepat

3. Penyusunan dan penetapan model prosedur pelayanan yang sederhana sehingga mudah dipahami masyarakat.
4. Tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
5. Peningkatan sarana dan prasarana

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.2. Hasil Survey IKM di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.2.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut

Tabel 5.2.2

**Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di
Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan
Ketenagakerjaan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	228	3.000	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	225	2.961	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	227	2.987	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	303	3.987	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	228	3.000	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	228	3.000	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	224	2.947	Kurang Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	208	2.737	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	264	3.474	Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, 1 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Baik** sedangkan 1 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.2.2 di atas.

Tabel 5.2.3
Tabel Perhitungan IKM di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.000	0.333
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.961	0.329
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	2.987	0.332
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.987	0.443
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	3.000	0.333
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3.000	0.333
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.947	0.327
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.737	0.304
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.474	0.386
Total Konversi Nilai IKM			3.118
Total Konversi Nilai IKM X 25			77.96
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.2.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan** adalah :

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.118 \times 25 = 77,96$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**.

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan **Dinas Penanaman**

Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik**.

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.2.2) terdapat 7 unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Kualitas Sarana dan Prasarana namun ada satu unsur yang bernilai sangat baik yaitu Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan satu unsur yang bernilai baik yaitu Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

5.2.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Pariaman perlu melakukan penyusunan dan penetapan model prosedur pelayanan yang sederhana sehingga mudah dipahami masyarakat.
2. Mensosialisasikan unsur-unsur pelayanan publik yang harus disediakan oleh setiap unit layanan Publik berdasarkan aturan terbaru;
3. Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan publik sehingga pelayanan dapat terselenggara dengan cepat
4. Perlu meningkatkan kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Peningkatan disiplin pegawai

6. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.3. Hasil Survey IKM di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.3.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut

Tabel 5.3.2
Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	253	2.908	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	242	2.782	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	209	2.402	Tidak baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	348	4.000	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	241	2.770	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	233	2.678	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	257	2.954	Kurang Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	207	2.379	Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	214	2.460	Tidak Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 5 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, 3 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Tidak Baik** sedangkan 1 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.3.2 di atas.

Tabel 5.3.3
Tabel Perhitungan IKM di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	2.908	0.323
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.782	0.309
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	2.402	0.267
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	4.000	0.444
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	2.770	0.307
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	2.678	0.297
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.954	0.328
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.379	0.264
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	2.460	0.273
Total Konversi Nilai IKM			2.812
Total Konversi Nilai IKM X 25			70.30
Mutu Pelayanan			C
Kinerja Pelayanan			Kurang Baik

5.3.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah :**

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $2.812 \times 25 = 70,30$
- B. Mutu Pelayanan = C
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Kurang Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia** menurut pandangan PNS yang dilayaninya masuk dalam **kategori mutu pelayanan C atau Kurang Baik**.

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.3.2) terdapat 3 unsur pelayanan masuk dalam kategori tidak baik yaitu Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan. Dengan keadaan seperti ini maka instansi yang terkait harus segera mengambil tindakan yang tegas guna peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

5.3.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia perlu melakukan penyusunan dan penetapan model prosedur pelayanan yang sederhana misalnya dalam proses kenaikan pangkat pegawai
2. Peningkatan kemampuan petugas dalam melayani sehingga kesalahan-kesalahan dalam pengumpulan berkas dapat teratasi
3. Perlu meningkatkan kesopanan, kedisiplinan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan public
5. Perlu adanya mekanisme pengaduan yang jelas sehingga pegawai merasa haknya juga diperhatikan

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.4. Hasil Survey IKM di Kecamatan Pariaman Selatan

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.4.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Kecamatan Pariaman Selatan adalah sebagai berikut

Tabel 5.4.2

Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di Kecamatan Pariaman Selatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	333	3.000	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	339	3.054	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	350	3.153	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	442	3.982	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	334	3.009	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	333	3.000	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	328	2.955	Kurang baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	301	2.712	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	403	3.631	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 6 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, 1 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Baik** sedangkan 2 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.4.2 di atas.

Tabel 5.4.3

Tabel Perhitungan IKM di Kecamatan Pariaman Selatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.000	0.333
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.054	0.339
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3.153	0.350
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.982	0.442
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	3.009	0.334
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3.000	0.333
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.955	0.328
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.712	0.301
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.631	0.403
Total Konversi Nilai IKM			3.163
Total Konversi Nilai IKM X 25			79.08
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.4.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pariaman Selatan adalah :**

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.163 \times 25 = 79,08$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan Kecamatan Pariaman Selatan menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik.**

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.4.2) terdapat 4

unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan dan Kualitas Sarana dan Prasarana. Dengan keadaan seperti ini maka instansi yang terkait harus segera mengambil tindakan yang tegas guna peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

5.4.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Kecamatan Pariaman Selatan. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Pariaman Selatan perlu melakukan penyusunan dan penetapan model prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan tepat waktu
2. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan
3. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan public
4. Perlu adanya mekanisme pengaduan yang jelas bagi masyarakat dalam memberikan keluhan terhadap pelayanan yang lambat atau berbelit belit

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.5. Hasil Survey IKM di Kecamatan Pariaman Tengah

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.5.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Kecamatan Pariaman Tengah adalah sebagai berikut

Tabel 5.5.2

Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di Kecamatan Pariaman Tengah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	180	3.000	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	181	3.017	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	180	3.000	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	239	3.983	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	177	2.950	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	179	2.983	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	179	2.983	Kurang Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	174	2.900	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	226	3.767	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, sedangkan 2 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.5.2 di atas.

**Tabel 5.5.3
Tabel Perhitungan IKM di Kecamatan Pariaman Tengah**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
----	-----------------	------------------------------------	-----------------------------

1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.000	0.333
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.017	0.335
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3.000	0.333
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.983	0.442
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	2.950	0.327
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	2.983	0.331
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.983	0.331
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.900	0.322
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.767	0.418
Total Konversi Nilai IKM			3.173
Total Konversi Nilai IKM X 25			79.32
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.4.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pariaman Tengah adalah :**

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.173 \times 25 = 79,32$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan Kecamatan Pariaman Tengah menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik.**

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.5.2) terdapat 7 unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan

Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan Kualitas Sarana dan Prasarana dan dua unsur pelayanan yang bernilai sangat baik yaitu Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

5.5.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Kecamatan Pariaman Tengah. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan dan penetapan waktu pelayanan yang jelas dan terukur sehingga masyarakat mendapatkan kepastian layanan
2. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
3. Sarana dan prasarana pelayanan publik perlu ditingkatkan
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.6. Hasil Survey IKM di Kecamatan Pariaman Timur

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat

pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.6.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Kecamatan Pariaman Timur adalah sebagai berikut

Tabel 5.6.2
Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di Kecamatan Pariaman Timur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total	Nilai Rata-	Mutu
-----------	------------------------	--------------------	--------------------	-------------

		PerUnsur Pelayanan	rata PerUnsur Pelayanan	Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	123	3.000	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	123	3.000	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	123	3.000	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	164	4.000	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	123	3.000	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	123	3.000	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	121	2.951	Kurang Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	113	2.756	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	141	3.439	Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, 1 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Baik** sedangkan 1 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.6.2 di atas.

Tabel 5.6.3
Tabel Perhitungan IKM di Kecamatan Pariaman Timur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.000	0.333
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.000	0.333
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3.000	0.333
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	4.000	0.444
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	3.000	0.333
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3.000	0.333
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	2.951	0.328
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.756	0.306
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.439	0.382
Total Konversi Nilai IKM			3.124
Total Konversi Nilai IKM X 25			78.11
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.6.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pariaman Timur adalah :**

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.124 \times 25 = 78,11$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan Kecamatan Pariaman Timur menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik.**

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.6.2) terdapat 7

unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan Kualitas Sarana dan Prasarana dan satu unsur pelayanan yang bernilai sangat baik yaitu Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan satu unsur yang bernilai baik yaitu Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

5.6.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Kecamatan Pariaman Timur. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan terhadap Kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Peningkatan Sarana dan prasarana pelayanan publik
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

5.7. Hasil Survey IKM di Kecamatan Pariaman Utara

Untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini:

Tabel 5.7.1
Standar penilaian

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

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan terhadap Kecamatan Pariaman Utara adalah sebagai berikut

Tabel 5.7.2

Nilai IKM 9 Rata-rata unsur pelayanan, Nilai Total dan Mutu pelayanan di Kecamatan Pariaman Utara

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	287	3.021	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	291	3.063	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	282	2.968	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	378	3.979	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	295	3.105	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	283	2.979	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	295	3.105	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	287	3.021	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	366	3.853	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata masing-masing unsur pelayanan, terdapat 5 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Kurang Baik**, 2 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja pelayanan **Baik** sedangkan 2 unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** seperti yang ditampilkan pada tabel .5.7.2 di atas.

**Tabel 5.7.3
Tabel Perhitungan IKM di Kecamatan Pariaman Utara**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.021	0.335
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.063	0.340
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	2.968	0.329
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.979	0.442
5	Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima	3.105	0.345
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	2.979	0.331
7	Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	3.105	0.345
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.021	0.335
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.853	0.428
Total Konversi Nilai IKM			3.230
Total Konversi Nilai IKM X 25			80.74
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Pelayanan			Baik

5.7.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pariaman Utara adalah :**

- A. Nilai IKM setelah dikonversi = $3.230 \times 25 = 80,74$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik.**

Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan yang diberikan Kecamatan Pariaman Utara menurut pandangan masyarakat yang dilayaninya masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik.**

Meskipun jika dilihat nilai per unsur pelayanan (tabel 5.7.2) terdapat 5

unsur pelayanan masuk dalam kategori kurang baik yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana. Terdapat 2 unsur yang bernilai baik yaitu Kesesuaian Produk Layanan antara yang Dijanjikan dengan Hasil yang Diterima dan Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan dan dua unsur pelayanan yang bernilai sangat baik yaitu Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

5.7.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi IKM di Kecamatan Pariaman Utara. Ada beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan komitmen guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan dan penetapan waktu pelayanan yang jelas dan terukur sehingga masyarakat mendapatkan kepastian layanan
2. Kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan
3. Sarana dan prasarana pelayanan publik perlu ditingkatkan
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan

Demikian rekomendasi dari hasil survey kami, untuk menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Osborne, David & Ted, Gaebler. 1992. *Reinventing Government; How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Publik Sector*. California: Addison-Wesley Publishing Company. Inc.
- Osborne, David. & Petter, Plastik. 1996. *Banishing Bureaucracy the Five Strategies for Reinventing Government*: California: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Savas, 1997.dalam Trilaksono. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Program Pascasarjana Unibraw.
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 2003. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 1997. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: MW Mandala.

Zauhar. S. 1996. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang.

Sumber Lain

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Padang, 20 Julir 2018

Ketua Tim Peneliti,



Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP. 19730213200812 2 001