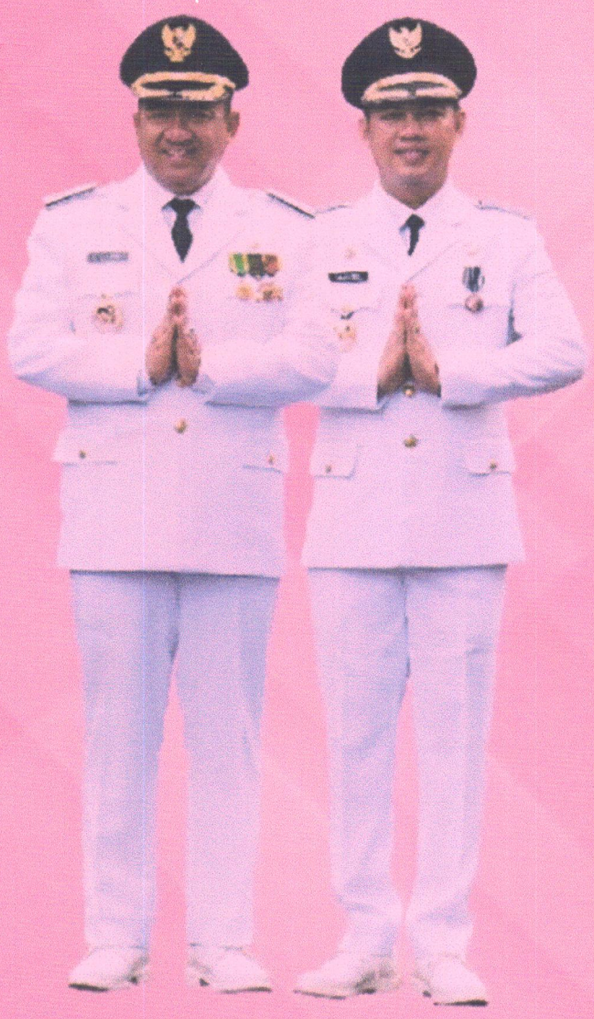
PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP

HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2021



BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN CILACAP
2021

BUPATI CILACAP

Cilacap, 12 November 2021

Nomor : 060/07694/10
Lampiran : 1 (satu) buku
Perihal : **Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021**

Kepada :
Yth Menteri PANRB RI
c.q. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Republik Indonesia
di –
JAKARTA

Menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan di Lingkup Instansi Pemerintah, bersama ini kami kirimkan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.

BUPATI CILACAP

H. TATTO SUWARTO PAMUJI

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 32 Cilacap Jawa Tengah Telepon. (0282) 534771-534775,534634
Faksimile (0282) 535222, Website : www.cilacapkab.go.id, Email : pemkab@cilacapkab.go.id. Kode Pos. 53223

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik *(Public Service)* oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan *(welfare state).* Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM yang dilaksanakan oleh masing-masing Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap yang memuat hasil survey kepada masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini merupakan gambaran / tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

MeIalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap khususnya unit pelayanan terkait dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2021 ini, dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut analisis IKM guna perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BUPATI CILACAP

H. TATTO SUWARTO PAMUJI

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layaan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan mulai awal April 2019.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk Tahun 2021, sebanyak 119 (seratus sembilan belas) Perangkat Daerah / Unit Kerja atau telah 100% Unit Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 adalah 86,27 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,89 dari Nilai IKM tahun 2020 yaitu 85,38.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh Unit Pelayanan Publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat/pengguna layanan. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Cilacap 6

Tabel 2 Wilayah Administratif Menurut Kecamatan,Desa/Kelurahan, RT, RW dan Luas Wilayah Per Kecamatan 7

Tabel 2 Ketinggian Rata-Rata Kecamatan Kabupaten Cilacap 8

Tabel 3 Data Layanan Yang Diberikan Oleh Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap 10

Tabel 4 Jadwal Pelaksanaan Survei IKM di Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 30

Tabel 5 Jumlah Sampel dan Populasi Responden Pelaksanaan Survei IKM di Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 31

Tabel 6 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 34

Gambar 7 Jumlah Responden Penerima Layanan Survei IKM Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 37

Tabel 8 Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2021 serta Nilai IKM Tahun 2019-2020 pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA 40

Tabel 9 Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur 44

Tabel 10 Hasil IKM per unsur Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 2021 51

Tabel 11 Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata IKM Tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Cilacap 52

Tabel 12 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM perunsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata IKM Tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Cilacap 53

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
RINGKASAN EKSEKUTIF ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR ISI iv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Maksud dan Tujuan 2
C. Sasaran 2
D. Prinsip 3
E. Ruang Lingkup 3
F. Manfaat 3
BAB II PELAKSANAAN SURVEY 3
A. Gambaran Umum Kabupaten Cilacap 3
B. Gambaran Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap 8
C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan 19
D. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan 23
E. Pelaksanaan Pengumpulan Data 25
F. Pelaksanaan Kegiatan Survei 27
G. Variabel Survei 27
H. Lokasi Pengumpulan Data 29
I. Metode Pengumpulan Data 29
J. Bentuk Jawaban 30
K. Waktu Pelaksanaan SKM 30
L. Penentuan Jumlah Responden 30
M. Pengolahan Data 31
N. Pengolahan dan Analisis Data 32
O. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM 34
P. Penyusunan Laporan 35
BAB III ANALISIS 37
A. Hasil Pengolahan Data SKM 37
1. Jumlah Responden SKM 37
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat 39
B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat 44
C. Analisis Hasil SKM 51
BAB IV PENUTUP 56
A. Kesimpulan 56
B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut 57

LAMPIRAN

1. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap Nomor : 061/ /10/TAHUN 2021 Tanggal 8 Januari 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap 2021.
2. Nilai IKM pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
3. Nilai per unsur IKM, Analisis dan Tindak Lanjut pelaksanaan IKM pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap