

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan 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

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

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 Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup Survei IKM

Survei IKM pada Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Tahun 2019 dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap. nomor 070/002/28 TAHUN 2020 tanggal 2 Januari 2020, tentang Standar Pelayanan Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap, yaitu :

1. Surat Rekomendasi Penelitian
2. Surat Rekomendasi Penyelenggaraan Reklame Non Komersial
3. Surat Pemberitahuan Jawaban Keberadaan .

F. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah /Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan peraturan Bupati Cilacap Nomor 40 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap, mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam merumuskan dan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik dan menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik;
- b. pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik; dan
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

1. Visi Pelayanan

“ Menjadi Pelayan Masyarakat yang Baik, Terkemuka dan Terdepan dalam Pelayanan dan Kinerja terhadap Masyarakat ”

2. Misi Pelayanan

- a. Memberikan layanan tepat waktu;
- b. Melayani Masyarakat tanpa memandang status sosial;
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan Publik;
- d. Menciptakan kondisi yang kondusif, aman, nyaman dan cepat dalam pelayanan;

3. Motto Pelayanan

“ Prima dalam Pelayanan, Unggul dalam kualitas ”

4. Maklumat / Janji Pelayanan

Janji Pelayanan :

”Aspiratif, Transparan dan Akuntabel dalam pelayanan”

C. Pengertian dan Unsur-Unsur Survey IKM

Survey Indeks 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 kebutuhan.

Berdasarkan ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat ada 9 (sembilan) prinsip dasar yang harus ada sebagai dasar pengukuran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

4. **Biaya/Tarif Pelayanan**, Yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetesi Pelaksana Pelayanan**, yaitu adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan**, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM

1. Pemantauan.
 Dalam rangka pemantauan Survey Kepuasan Masyarakat maka Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dimana Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik berkedudukan sebagai Ketua Tim dan Anggota Tim diambil dari Bidang-Bidang dan Sekretraiat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
2. Evaluasi.
 Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan mempertimbangkan masukan-masukan dari para pengguna pelayanan (masyarakat dan Sekolah, Perguruan Tinggi) guna memperoleh hasil pelayanan yang diinginkan sesuai dengan moto “ Prima dalam pelayanan, unggul dalam kualitas” dan maklumat pelayanan yaitu “ *Aspiratif, Transparan dan Akuntabel dalam Pelayanan*”.
 Evaluasi sebagai bahan penetapan kebijakan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang perlu di lakukan dalam rangka langkah perbaikan dalam pelayanan.
3. Mekanisme Pelaporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
 Mekanisme pelaporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala 1 tahun sekali melalui laporan secara tertulis oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat yang ada dengan mempertimbangkan potensi yang dimiliki untuk peningkatan secara optimal.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kebijakan

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- b. 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

- c. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- d. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap
- e. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Nomor 051/0005/28/2020 Tahun 2020 tanggal 3 Januari 2020 tentang Pembentukan Tim Inovasi Layanan Publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- b. Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Nomor 070/002/28/TAHUN 2020 Tahun 2020 tanggal 2 Januari 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan.
- c. Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor 061/1229/28/2019 Tahun 2019 tanggal 23 Desember 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Penelitian, Survey, PKL dan KKN,
- d. Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor 061/1225/28/2019 Tahun 2019 tanggal 20 Desember 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Ijin Reklame Non Komersial
- e. Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor 061/1222/28/2019 Tahun 2019 tanggal 19 Desember 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Pemberitahuan Jawaban Keberadaan (SPJK)

2. Implementasi

- a. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja Kabupaten Cilacap wajib menetapkan Standar Pelayanan serta mempublikasikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Nomor 070/002/28 Tahun 2020, tanggal .2 Januari 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan serta telah mempublikasikan dalam website masing-masing Perangkat Daerah
- b. Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan
Kegiatan penilaian Kepatuhan Pemerintahan Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2019 dilaksanakan Ombudsman Republik Indonesia, meliputi tersusun dan terpublikasikannya Standar Pelayanan dan Informasi Pelayanan baik Elektronik maupun non

elektronik, tersedianya petugas pelayanan khusus, sarana dan pejabat pengaduan, sarana pengukuran kepuasan pelanggan serta motto dan atribut Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelaksanaan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, baik melalui :

- a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website: <https://www.lapor.go.id>;
- b. <http://pengaduan.cilacapkab.go.id>, yaitu Laporgub dan Laporbup.
- c. Khusus untuk pelaksanaan LAPOR SP4N, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, dengan telah menetapkan data Pejabat Penghubung SP4N LAPOR melalui Surat Perintah Bupati Cilacap Nomor : 893.3/1383/ 10 Tanggal 14 Maret 2017 Tentang Penunjukan Pejabat Penghubung pada OPD Di Lingkungan Pemkab Cilacap serta perubahannya apabila terdapat Pejabat Penghubung yang mengalami mutasi jabatan.

SK penetapan pejabat penghubung dan admin dengan Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor : 893.3 0901/28 Tahun tanggal 29 Jul 2019 tentang Penetapan Data Pejabat Penghubung dan admin LAPOR SP4N pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol

3. Tim SKM

A. Tim SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol

NO	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap.	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	K e t u a
3	Kepala Bidang Ketahanan Bangsa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Wakil Ketua
4	Kepala Sub Bagian Keuangan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Sekretaris
5	Kepala Sub Bagian Perencanaan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota
6	Kepala Sub Bidang Masalah Sosial Kemasyarakatan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota
7	Pelaksana pada Sub Bagian Keuangan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota
8	Pelaksana Sub Bagian Umum pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota
9	Bendahara pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota

10	Pelaksana Sub.Bidang.Penanganan Masalah Strategis pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota
11	Pelaksana.Sub.Bidang.Komonikasi dan Partisipasi Politik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap	Anggota

B. Tim Penyusun SKM tersebut pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan identifikasi kebutuhan SKM dengan prinsip dasar sbb. :
 - 1) Prosedur kerja yang mengacu pada SOTK, tugas dan fungsi satuan unit kerja;
 - 2) Prosedur kerja pokok yang menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi;
 - 3) Aktifitas yang dikerjakan secara rutin dan atau berulang-ulang;
 - 4) Prosedur kerja yang akan di SKM kan mempunyai tahapan kerja yang jelas; dan
 - 5) Mempunyai output yang jelas.
- b. Hasil identifikasi kebutuhan SKM disusun menjadi daftar inventarisasi SKM.
- c. Mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan SKM;
- d. Melakukan analisis prosedur dengan memperhatikan hal-hal sbb. :
 - 1) Prosedur kerja harus sederhana;
 - 2) Pengkajian dilakukan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil kepuasan pelayanan kepada masyarakat
 - 3) Prosedur yang fleksibel;
 - 4) Pembagian tugas yang tepat;
- e. Merekap dan menyusun SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap ;
- f. Melaporkan secara tertulis dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap.

4. Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, dengan berpedoman pada Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) yang telah ditetapkan 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, dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survey melalui SISUKMA;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan 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, yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. Sarana dan prasarana

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

Catatan : Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

- Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden.

7. Metode Pengumpulan Data





Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Bulan Mei – Desember 2019 melalui SISUKMA.

Teknik kuesioner dapat melalui :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei) dengan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

8. Bentuk Jawaban

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

- a. tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1 dengan gambar emotion  ;
- b. kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2 dengan gambar emotion  ;
- c. sesuai, diberi nilai 3 dengan gambar emotion  ;
- d. sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4 dengan gambar emotion  .

9. Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

1) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

10. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Pengolahan dengan komputer
 - i. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- 2) Pengolahan secara manual
 - i. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9);
 - ii. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur
 - iii. pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
- 3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- 4) Nilai indeks pelayanan
 Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
- 5) Pengujian Kualitas Data
 Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

11. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

a. Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X 25 = y
 - b) Mutu pelayanan
 - c) Kinerja unit pelayanan
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III ANALISIS

A. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Pemerintah Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM layanan pada Perangkat Daerah /Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 114. orang pada 3 (tiga) layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain. Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana, sesuai dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2019 serta Nilai IKM Tahun 2018 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	JML RESPONDEN	JML LAYANAN	NRR	NILAI IKM 2019	PERINGKAT 2019	NILAI IKM 2018
1	2	3	4	5	6	7	8
1	BADAN KESBANGPOL	48	2	3,48	86,86	B	82,21

Tabel 3

Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2019 serta Nilai IKM Tahun 2018 pada masing-masing layanan di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

NO	LAYANAN	JML RESPONDEN	NRR	NILAI IKM 2020	PERINGKAT 2019	NILAI IKM 2019	NILAI IKM 2018
	Surat Rekomendasi Penelitian						
	Surat Rekomendasi Penyelemgsran Reklame Non Komersial	144	3,88	97,86	BAIK	86,86	82,21
	Surat Pemberitahuan Jawaban Keberadaan .						

B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 4

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2019
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	BADAN KESBANGPOL	3,46	3,56	3,52	3,48	3,48	3,46	3,44	3,48	3,40	3,48	86,86

Penjelasan unsur :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan prasarana

C. Analisis Hasil IKM (sesuai dengan format yang pernah dilaporkan dulu tinggal masukan saja)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap Tahun 2020 sesuai tabel berikut :

Tabel 5
Hasil IKM per unsur Bakesbangpol Kabupaten Cilacap 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,93
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75
3.	Waktu Penyelesaian	3,84
4.	Biaya/Tarif	3,93
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,93
6.	Kompetensi pelaksana	3,96
7.	Perilaku pelaksana	3,97
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96
9.	Sarana dan Prasarana	3,96
	Rata-rata	3,88
	Nilai IKM	97,86

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap sebesar 97,86, meningkat lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2019 (86,86). Kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Perilaku Pelaksana ” dengan angka yang sama (3,97) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ” (3,75).

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,88.) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,75)
- b. Waktu Penyelesaian (3,84)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,75) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata pada Pemerintah Kabupaten Cilacap

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	Membenahi Sistem Aplikasi yang kadang kadang mengalami gangguan dan menempatkan mekanisme yang tepat dan cepat sehingga pengguna jasa merasa terlayani dengan baik sesuai dengan

			prosedur yang telah ditetapkan
2	Waktu Penyelesaian	3,84	Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima) khususnya bagi UPP yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja agar dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.

Tabel 7

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM pada
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap

NO	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (minggu)				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki Aplikasi - Menempatkan mekanisme yang tepat - Prosedur yang ringkas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 		√	√		- OPD/Unit Kerja
2	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penjelasan kepada masyarakat ketika terdapat kondisi yang menyebabkan waktu penyelesaian tidak sesuai SOP - Memperbaiki penyampaian pada media informasi 		√		√	- OPD/Unit Kerja

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2020 dilaksanakan pada 3 layanan yang telah ditetapkan dengan SK OPD/Unit Kerja ttg Standar Pelayanan
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat OPD/Unit Kerja Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) adalah (97,86) Peringkat Sangat Baik dengan jumlah responden 114 orang pada 3 layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain.

Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner melalui Aplikasi (SISUKMA) yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori SANGAT BAIK dan terdapat 9 layanan yang memperoleh nilai "A" atau termasuk dalam kategori SANGAT BAIK yaitu pada layanan :

- a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - c. Waktu Penyelesaian
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku pelaksana
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i. Sarana dan Prasarana
3. Nilai IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap sebesar 97,86, meningkat lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2019 (86,86) dengan kategorisasi Mutu Pelayanan "A" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Perilaku pelaksana" dengan angka yang sama (3,97) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Waktu Penyelesaian" (3,75). Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,88.) dan

perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,84)
- b. Waktu Penyelesaian (3,75)

B. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT IKM)

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata di masing-masing UPP, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi UPP yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja agar dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.
3. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan publik, belum maksimal dilengkapi, khususnya untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, antara lain, adanya ruang laktasi, taman bermain anak, loket berkebutuhan khusus, pemisahan toilet bagi pria, wanita, toilet dan parkir yang memadai serta nyaman bagi disabel, serta kesiapan sistem informasi layanan yang berbasis elektronik.
4. Perlu mempedomani Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - (3) memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.
5. Di perlukan upaya oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Cilacap (www.cilacapkab.go.id), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran serta

pengaduan pelayanan publik, baik melalui LAPOR SP4N, LapoGub, LapoBup, maupun jenis pengaduan yang dimiliki oleh UPP.

6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN CILACAP



Drs. SADMOKO DANARDONO. M.Si

Pembina utama Muda

NIP. 19710119 199101 1 001

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
MELALUI APLIKASI SISUKMA TAHUN 2019

