

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA-MAGELANG
SEMESTER I TAHUN 2021



BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA-MAGELANG
2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.

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

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil pengukuran IKM ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.



Yogyakarta, 30 Juni 2021
Direktur,

[Handwritten Signature]
Dr. Bambang Sudarmanto, S.Pt., MP
NIP. 196705091996031002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Daftar Tabel	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Pengertian Umum	5
1.4 Unsur Indeks kepuasan Masyarakat	6
1.5 Maksud dan Tujuan	7
1.6 Manfaat	7
1.7 Hasil yang ingin dicapai	8
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup	9
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	9
2.2.1 Persiapan	9
2.2.2 Pengumpulan data	9
2.2.3 Pengolahan data dan analisis data	11
2.2.4 Penyusunan laporan	11
BAB III HASIL PENGUKURAN	
Hasil Pengukuran	12
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN	
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Tindak Lanjut Perbaikan	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	12
Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun Survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

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. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Polbangtan Yogyakarta Magelang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 dan dituangkan dalam Permentan No 19 tahun 2018 tentang pengukuran SKM lingkup UKPP Kementan yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. Biaya atau tarif penyelesaian, yaitu berupa biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Prasarana dan sarana, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Polbangtan Yoma secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Polbangtan Yoma sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dan sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Polbangtan Yoma.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Polbangtan Yoma sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.6 Manfaat

Penyusunan Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Polbangtan Yoma.
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Polbangtan Yoma.

1.7 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Polbangtan Yoma melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

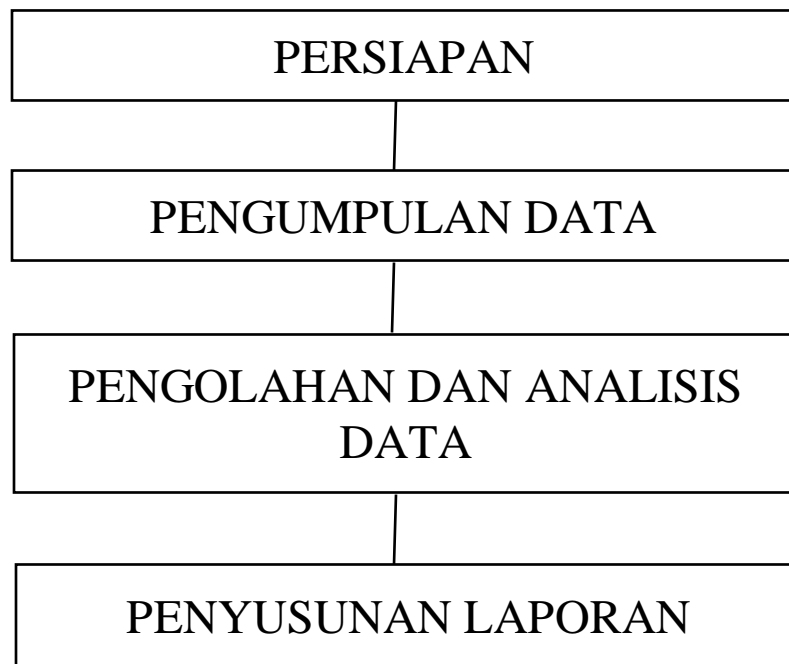
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada pelayanan kepada stake holder di Polbangtan Yoma pada Semester I tahun 2021 dengan 1212 responden yang menjadi pelanggan/stake holder di Polbangtan Yogyakarta Magelang

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Penyiapan Bahan

i. Kuessioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuessioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

ii. Bagian dari Kuessioner

Kuessioner on line dibagi atas 2 (dua) bagian, meliputi :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk

menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

iii. Bagian dari Kuessioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

- 1 Diberi nilai persepsi 1 (tidak mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2 Diberi nilai persepsi 2 (kurang mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses belum efektif.
- 3 Diberi nilai persepsi 3 (mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4 Diberi nilai persepsi 4 (sangat mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

a) Kriteria Responden

Kriteria untuk pemohon Survey Kepuasan Masyarakat adalah mahasiswa dan stake holder Polbangtan Yogyakarta Magelang.

b) Metode Pemilihan Responden

Responden adalah semua mahasiswa dan stake holder Polbangtan Yogyakarta Magelang.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuessioner terstruktur melalui SKM On Line di situs <http://ikm.pertanian.go.id>.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional dan Permentan Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Polbangtan Yoma yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran semester I tahun 2021 telah dilaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 1212 responden (periode 1 Januari – 30 Juni 2021).

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dan Permentan Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,31	B	Baik
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Berdasarkan hasil SKM on line tersebut adalah sebagai berikut:

SKM Semester I tahun 2021

- a. Jumlah responden : 1212 responden**
- b. Nilai IKM : 84**
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : Baik**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN (POLBANGTAN) YOGYAKARTA - MAGELANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNE 2021

NILAI IKM	POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN (POLBANGTAN) YOGYAKARTA - MAGELANG
84	<p style="text-align: center; margin: 0;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 1,212 Orang</p> <p>JENIS KELAM: L : 439 Orang P : 773 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 1 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SLTP : 7 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SLTA : 1,188 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">D/DII/DIII : 8 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S1 : 8 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S2 Keatas : - Orang</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Periode Survey: 01 Jan 2021 s/d 30 Jun 2021</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,269
2	Prosedur	3,237
3	Waktu Pelayanan	3,109
4	Biaya/tarif	3,662
5	Produk layanan	3,238
6	Kompetensi pelaksana	3,333
7	Perilaku pelaksana	3,482
8	Sarana dan Prasarana	3,733
9	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	3,294

Dari hasil penilaian IKM per unsur menunjukkan pelayanan yang berkaitan dengan biaya atau tarif serta sarana dan prasarana memperlihatkan pelayanan yang paling baik, sedangkan pelayanan mengenai waktu pelayanan dan prosedur dinilai belum baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

4.1 KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengukuran diperoleh hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan terhadap pelayanan di Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang Semester I tahun 2021 yang rendah adalah pada unsur no 3 “Waktu Pelayanan” dan unsur no 2 “Prosedur”.

4.2 TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Tindak lanjut dilakukan pada semua unsur-unsur SKM semester I tahun 2021. Karena penerapan SKM telah menggunakan instrumen dengan 9 indikator penilaian dan semua indikator setelah dibandingkan menunjukkan adanya dinamika, maka perlu melanjutkan evaluasi terkait SKM Semester I tahun 2021. Sementara itu untuk keperluan perbaikan unsur SKM, maka dipilih unsur dengan nilai terendah sebagai sasaran perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan/U3 dan prosedur/U2.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut perlu diperhatikan keterkaitan waktu tunggu dan waktu proses. Sedangkan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan. Untuk itu tindak lanjut yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan;
 - Mengevaluasi kembali SOP yang sudah ada, dilanjutkan dengan perbaikan SOP yang sudah lama disesuaikan dengan kondisi terkini di lapangan.
- b. Mensosialisasikan SOP keseluruhan pegawai khususnya pejabat struktural, dan penanggungjawab kegiatan, untuk mewujudkan kegiatan yang terintegrasi antar sub bagian, unit, dan instalasi dengan alur pelayanan yang jelas, sederhana, dengan harapan penerima layanan dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang diperlukan dengan mudah dan cepat.
- c. Persyaratan Pelayanan;
 - Untuk kelengkapan dokumen standar pelayanan, selain membuat instruksi kerja untuk pemakaian jasa atau jenis layanan tertentu, juga membuat persyaratan pelayanan.
 - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
 - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
 - Memberikan fasilitasi untuk mendukung persyaratan pelayanan (ATK,

sarana prasarana).

BAB V

PENUTUP

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja / mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

Hasil pengukuran nilai IKM pada semester I tahun 2021 sebesar 84 ekivalen nilai interval klasifikasi kualitas pelayanan publik adalah **B (baik)**.

LAMPIRAN