

PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pemerintah Kabupaten Purworejo secara rutin melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Angka tersebut ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik OPD. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo pada umumnya dan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo pada khususnya dapat senantiasa meningkat dan mengikuti tuntutan masyarakat.

Purworejo, September 2019
KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT
KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN
KABUPATEN PURWOREJO

Ir. SUSANTO, Sp.1
Pembina Utama Muda
NIP. 19590908 199111 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah selaku unsur pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka evaluasi kepuasan penerima layanan publik serta akuntabilitas, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan Aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan aturan sebelumnya, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan

berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan ini, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah secara rutin telah menyelenggarakan Survei IKM terhadap beberapa unit kerja yang membidangi pelayanan umum. Pada kesempatan ini untuk pelaksanaan survei IKM dilaksanakan pada pelayanan Rumah Tidak Layak Huni yang berlokasi di beberapa Desa dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo.

I.2. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. 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.

I.3. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaran Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

I.4. Pelaksanaan Survei

a. Waktu

Survei dilaksanakan selama satu bulan mulai dari tanggal 1 s/d 30 September 2019.

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di beberapa Desa dan Kelurahan di Kabupaten Purworejo.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipandu dengan wawancara terpimpin. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-4 (sangat buruk, buruk, baik, sangat baik).

Pada saat pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu 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 dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan 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 dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif. Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dan pengamatan fisik lapangan di beberapa Desa dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo. Selain itu, beberapa data dan informasi yang memiliki kaitan dengan topik juga diajukan sebagai data dukung tambahan.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2010 : 80) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah para penerima Bantuan RTLH di Wilayah Desa dan Kelurahan di Kabupaten Purworejo, di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo yang menerima layanan langsung dari pengelola Bantuan RTLH yang masuk ke dalam Seksi Perumahan Rakyat bidang Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dinperkimtan. Dari

keseluruhan jumlah di atas diambil sampel secara acak sejumlah 50 responden, yaitu berasal dari para penerima bantuan RTLH dari beberapa Desa dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo. dan dari hasil survey dengan mendatangi langsung dan wawancara ke lokasi para penerima Bantuan RTLH.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Selanjutnya menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Dalam proses penentuan sampel terdapat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple random sampling*. Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Penggunaan metode *judgement sampling* ini untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu yang tidak bisa dicapai dengan metode *simple random sampling*. Beberapa kriteria tersebut antara lain:

- Para penerima Bantuan RTLH
- Pernah ke Dinperkimtan dan mendapatkan pelayanan administrasi secara langsung.

Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat pengolahan

Pengolahan data dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran dilakukan dengan Skala Rikert. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbang yang sama.

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Rusunawa Kelurahan Bayem kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo dilakukan dengan program Microsoft Excel dan software pengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

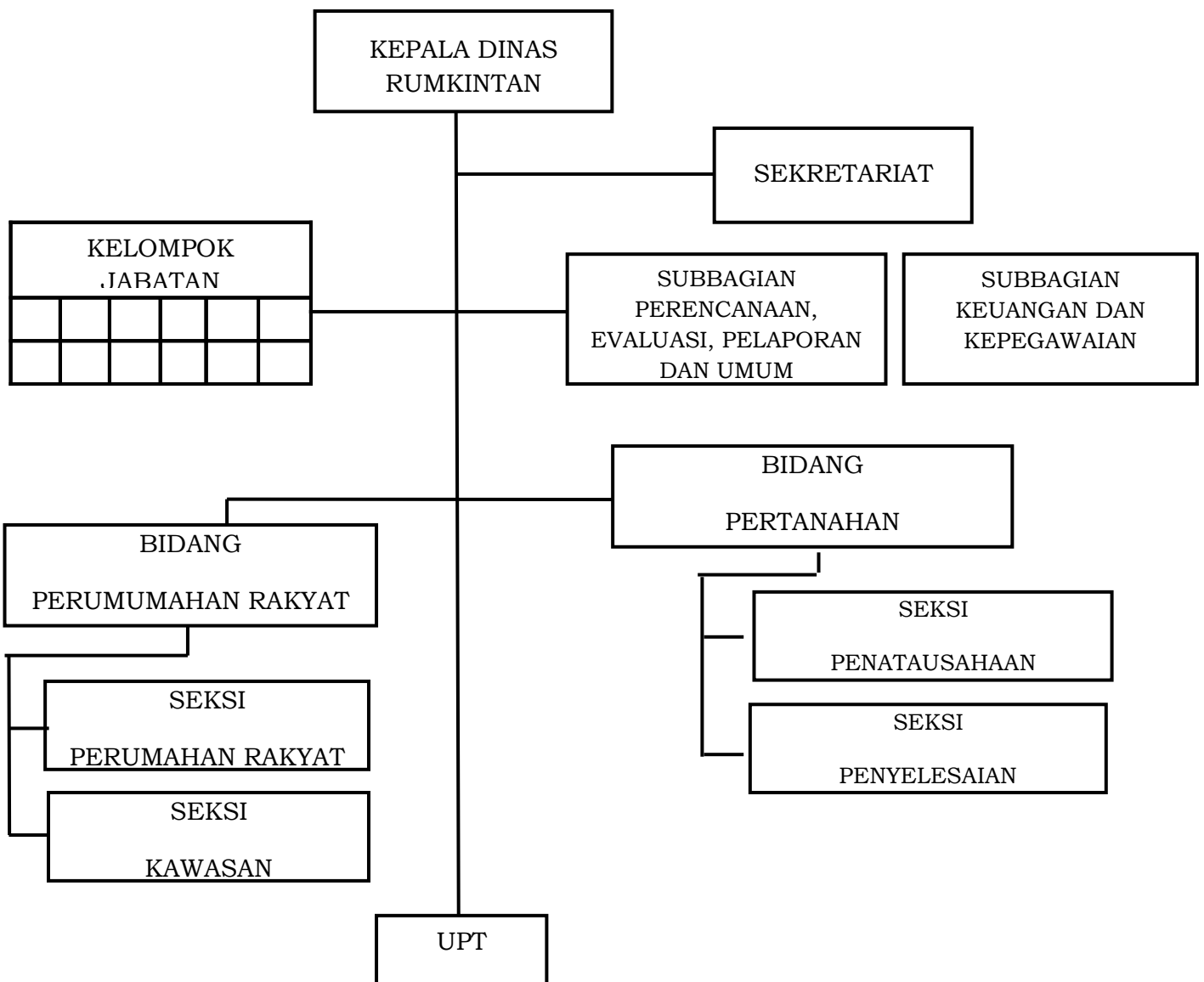
Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

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	3,0664 – 3,532	66,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan, Dinas perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo memiliki Tugas Pokok, Fungsi dan Kedudukan yang diatur dengan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo. Struktur Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo sebagaimana pada bagan di bawah ini:



Salah satu fungsi yang diselenggarakan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo yaitu menyusun, mengumpulkan, mengolah, menganalisis data dan informasi serta pelaksanaan penanganan rumah tidak layak huni. Adapun jenis layanan yang akan di lakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Pelayanan pelaksanaan Rumah Tidak layak Huni yang berlokasi di beberapa Desa dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo, yang merupakan bagian dari seksi Perumahan Rakyat Dinperkimtan.

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasamn Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan yang mengambil sampel di beberapa Desa dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo Tahun 2019 ini, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasi menurut umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu berusia 45 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
<30	1	2
31 - 40	4	8
41 – 50	10	20
>50	35	70

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa berdasarkan usia, jumlah responden paling banyak pada usia diatas 50 tahun yaitu sejumlah 35 responden atau 70% dan yang paling sedikit adalah usia dibawah 30 tahun yaitu sejumlah 1 responden atau 2% Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima bantuan RTLH sudah berusia lansia yaitu diatas 50 Tahun yang tersebar di beberapa Desa dan kelurahan di Wilayah Kabupaten Purworejo.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki - laki	43	86
Perempuan	7	14

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki laki lebih besar yaitu sebanyak 43 orang (86%), dari responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 7 orang (14 %). Hal ini menunjukkan bahwa antara responden laki-laki dan perempuan tidak seimbang karena laki laki lebih mendominasi.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
SLTA	50	
D1/D3/D4		
S1		
S2		

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA KEBAWAH sejumlah 50 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata rata-rata responden yang sebagian besar merupakan penghuni Rusunawa mempunyai tingkat pendidikan SLTA KEBAWAH. Yaitu SLTP dan SD.

b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo dari tanggal 1 sampai dengan 30 September 2019, secara umum capaian kinerja pelayanan di Rusunawa, masuk dalam kategori “ **Baik** “ dengan nilai interval konversi IKM antara **79,60** dengan kategori mutu pelayanan **B**.

c. Deskripsi Jawaban Responden pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan Pertanahan kabupaten Purworejo Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
 di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan Pertanahan
 Purworejo

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
1	<i>Persyaratan Pelayanan</i>	3,54	0,3894
2	<i>Prosedur pelayanan</i>	3,32	0,3652
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	3,34	0,3674
4	<i>Biaya/Tarif Pelayanan</i>	3,86	0,4246
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	3,48	0,3828
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	3,68	0,4048
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	3,52	0,3872
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	3,44	0,3784
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i>	3,98	0,4378
RATA-RATA IKM UNIT PELAYANAN		3,131	3,5376

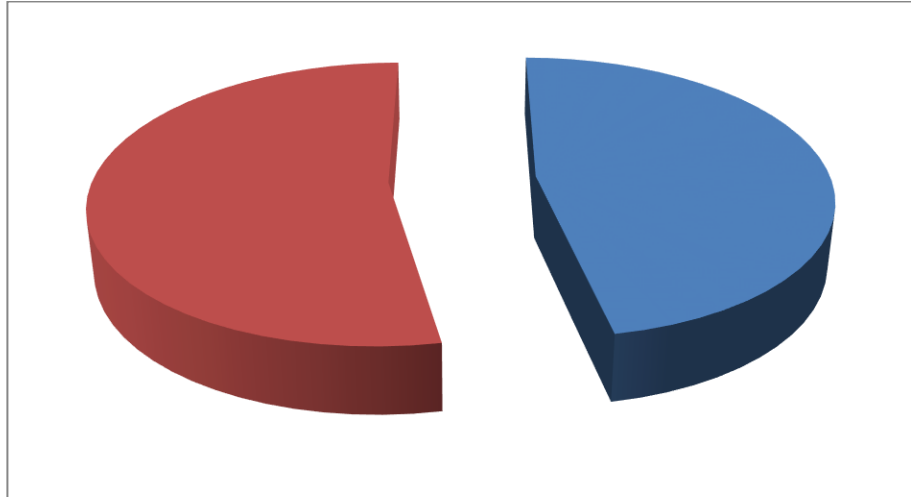
Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata tertimbang unsur persyaratan adalah 0,3894 unsur prosedur adalah 0,3562; unsur waktu pelayanan adalah 0,3674 unsur biaya/tarif adalah 0,4246; unsur hasil pelayanan adalah 0,3828; unsur kompetensi pelaksana adalah 0,4048; unsur perilaku pelaksana adalah 0,3872; unsur maklumat pelayanan adalah 0,3784 serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah 0,4378 Dari keseluruhan nilai diatas setelah dikonversikan dengan nilai dasar 25 dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Pelaksanaan Bantuan Rumah Tidak Layak Huni Dinas perumahan rakyat Kawasan permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo adalah 79,60.

c. Pembahasan pada Dinas perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo.

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo dihasilkan beberapa catatan sebagai berikut: unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,98 serta unsur *Prosedur* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,32.

Unsur pertama SKM adalah persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat kawasan Permukiman dan Pertanahan kabupaten Purworejo sebesar 3,12.

Gambar 3.1. Grafik Persyaratan



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur persyaratan jelas (3,54), bahkan ada yang menjawab sangat jelas. Beberapa komentar dari responden mendukung hal ini, seperti:

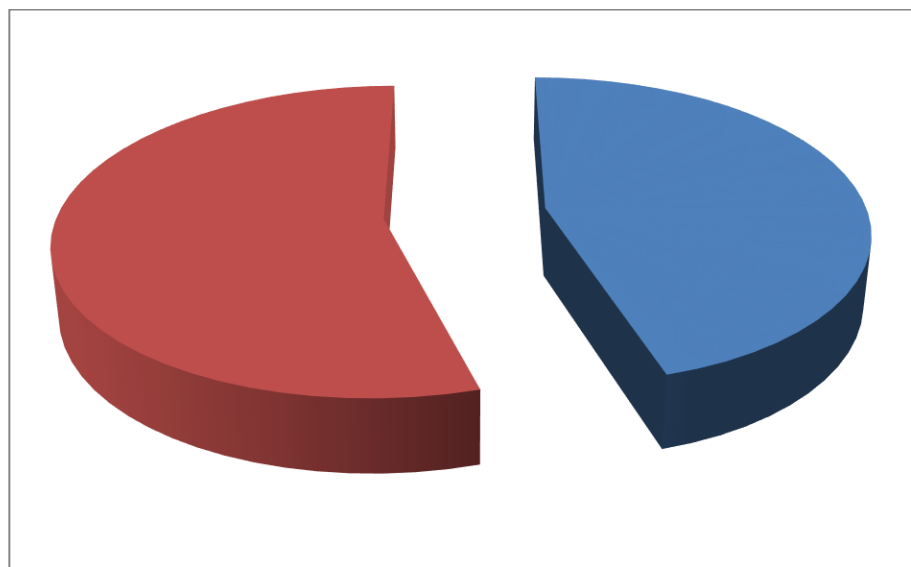
“jelas dan mudah dipenuhi”.

Namun demikian juga terdapat beberapa komentar yang layak menjadi catatan, yaitu:

“Biarpun kami jelas tentang persyaratan yang wajib kami penuhi tetapi, mohon jangan ditambah persyaratan –persyaratan yang bisa kami rasa sulit”.

Unsur SKM kedua adalah prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini Dinas Perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,32

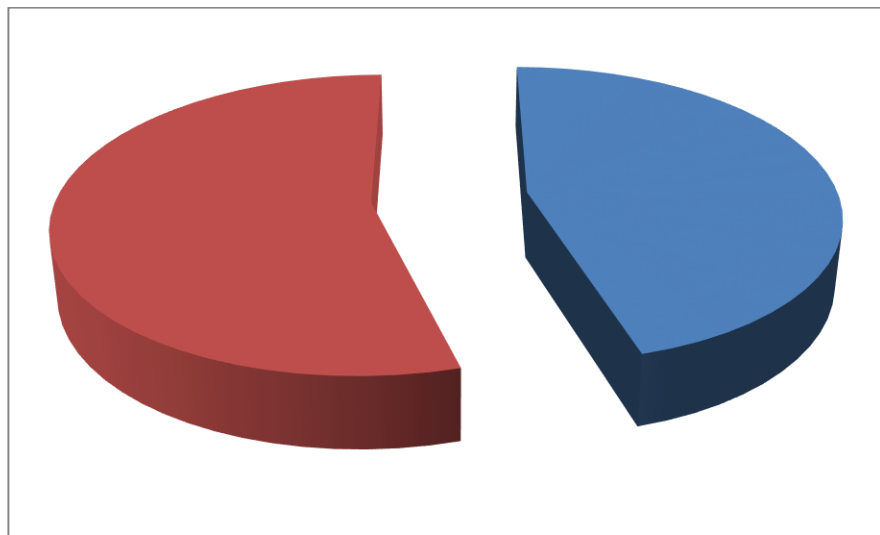
Gambar 3.2. Grafik Prosedur



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur prosedur sudah jelas bahkan kejelasan dan kepuasan pengguna layanan terwakili dalam pengisian kuesioner yaitu tidak ada komentar sama sekali.

Unsur SKM ketiga adalah waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,34.

Gambar 3.3. Grafik Waktu Pelayanan



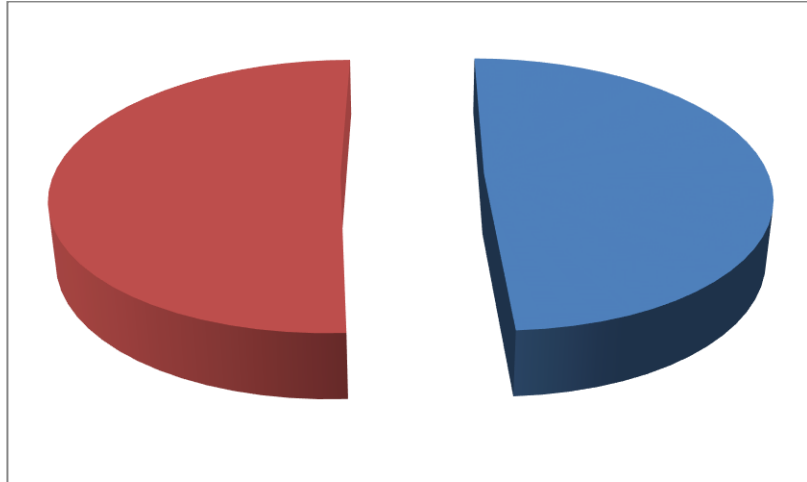
Unsur ini disimpulkan mempunyai *kinerja* Baik, namun masih perlu mendapat perhatian lebih beberapa komentar responden menyampaikan hal ini:

“cukup memuaskan”

“Sudah ada pemberitahuan”

Unsur SKM keempat adalah biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,48.

Grafik 3.4. Grafik Biaya/Tarif

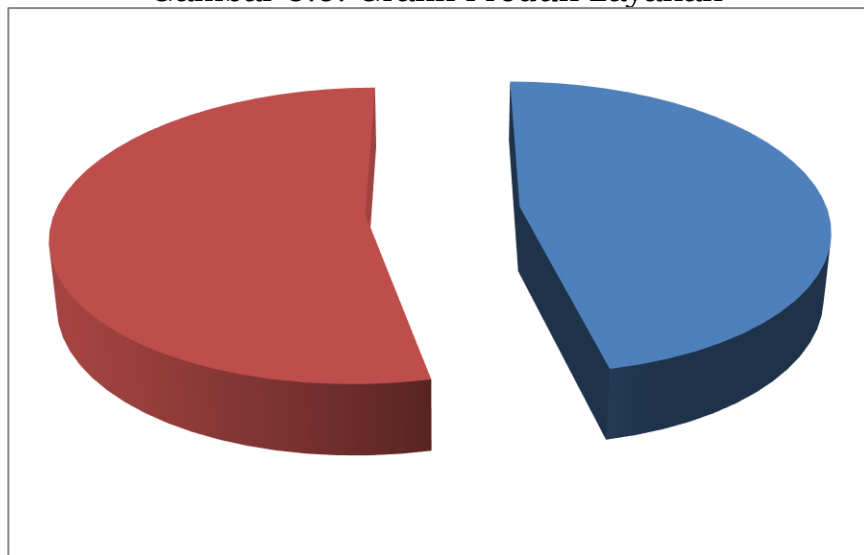


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja Baik. Secara umum sudah disosialisasikan dengan baik dan diketahui oleh pengguna pelayanan bahwa pelayanan administrasi kepegawaian ini tidak dipungut biaya sama sekali/gratis. Rata-rata responden memberikan catatan bahwa pelayanan ini gratis, tidak dipungut biaya dan tidak ada klaim responden yang pernah ditarik biaya/ dipungut biaya sama sekali/gratis. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa komentar responden sebagai berikut:

“Semua kepengurusan surat-surat tidak dipungut biaya (gratis)”

Unsur SKM kelima adalah produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan pertanahan Kabupaten purworejo sebesar 3,48.

Gambar 3.5. Grafik Produk Layanan

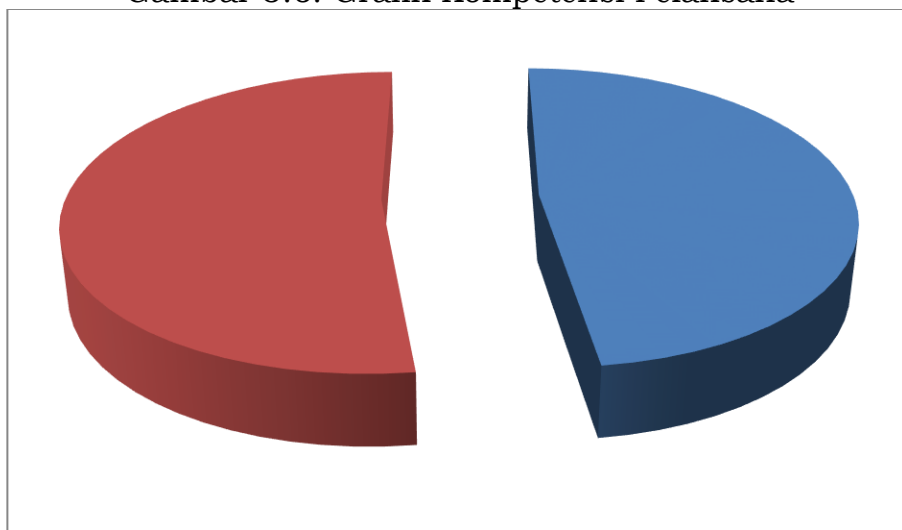


Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat kawasan Permukiman dan pertanahan Kab upaten Purworejo sebesar 3,48% Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur hasil layanan adalah baik. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja baik. Produk yang dihasilkan selama ini sudah sesuai standar,meski masih perlu perbaikan secara bertahap.Beberapa responden sudah merasa layanan sesuai dengan keinginan mereka.

“Puas dengan layanan unit ini”

Unsur SKM keenam adalah kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,68.

Gambar 3.6. Grafik Kompetensi Pelaksana



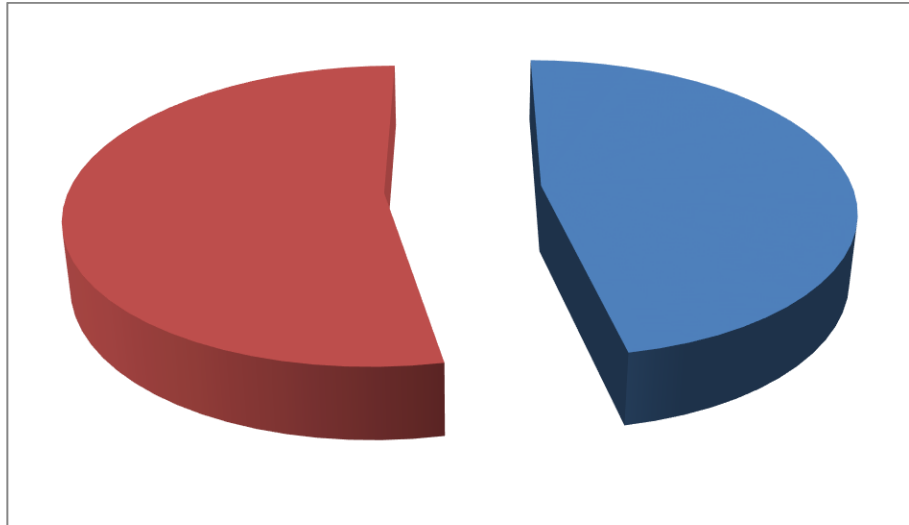
Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja Baik,secara umum responden menilai bahwa kompetisi petugas pelayanan sudah baik. Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur kompetensi pelaksana sudah profesional, sebagaimana disampaikan dalam komentar oleh beberapa responden, sebagai berikut :

“Sangat menguasai bidang yang dilaksanakan”

“Cukup Profesional”

Unsur SKM ketujuh adalah perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di dinas perumahan Rakyat Kawasan permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,52.

Gambar 3.7. Grafik Perilaku Pelaksana



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja Baik. Pola komunikasi petugas pelayanan selama ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Pendekatan orang perorang secara personal bisa mencairkan suasana dan mendekatkan hubungan petugas dan pengguna layanan. Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur perilaku pelaksana ramah, bahkan ada yang menjawab sangat ramah, hal ini ditunjukkan dengan beberapa komentar sebagai berikut :

“Sangat Familiar, Memuaskan”

“pelayanan sangat sopan, ramah dan baik”

“Ramah terhadap yang diberikan”

Unsur SKM kedelapan adalah Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut saran dan masukan, nilai rata rata unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah 3,44, Dari grafik tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa unsur penanganan pengaduan, Saran dan Masukan tersedia dan mudah dijangkau, bahkan ada yang menjawab tersedia dan ada himbauan dari petugaas pelayanan, sebagaimana disampaikan dalam komentar oleh responden sebagai berikut:

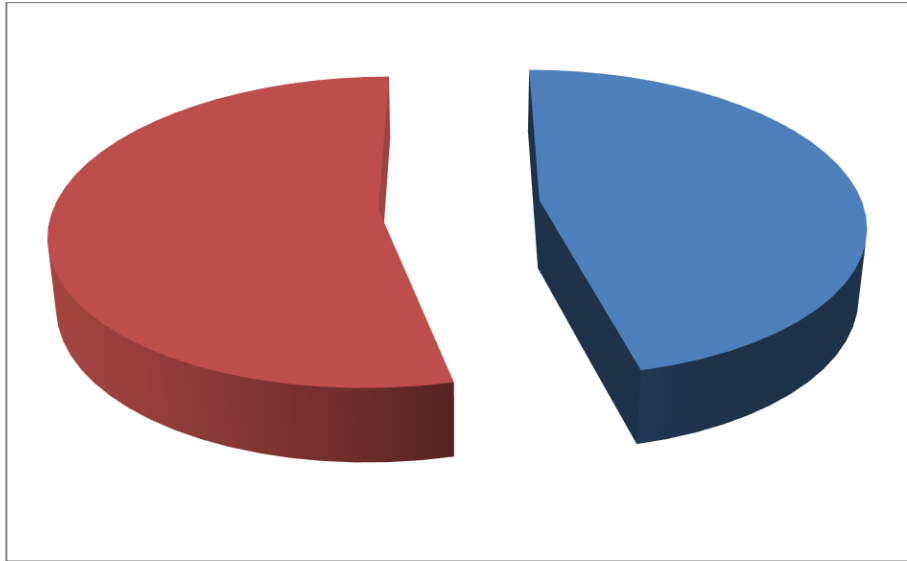
“ada kotak aduannya”

“ada tindak lanjut jika ada pengaduan”

Ada yang mengimbau dari petugas”

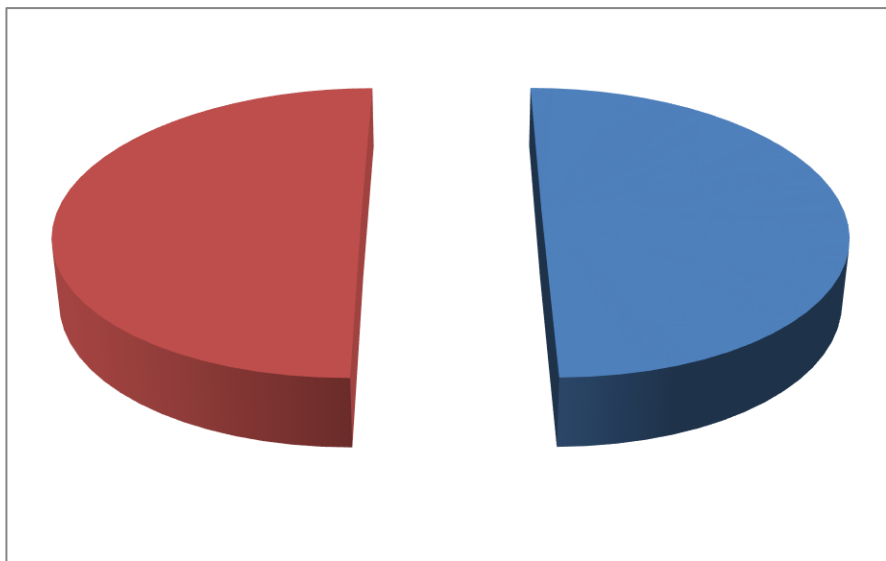
Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja baik,namun demikian Dinperkimtan tetap mensosialisasikan perihal layanan pengaduan tersebut.

Gambar 3.8. Grafik penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Unsur SKM yang terakhir adalah sarana dan prasarana yaitu tata cara pelaksanaan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dan memberikan sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo sebesar 3,98.Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja baik,dan unsur ini merupakan unsur dengan nilai paling tinggi.

Gambar 3.9. Grafik Sarana dan Prasarana



III.6. Rekapitulasi Saran Responden

Dari hasil keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat pada para penerima bantuan Rumah Tidak Layak Huni Dinas Perumahan Rakyat kawasan permukiman dan pertanahan Kabupaten Purworejo teridentifikasi beragam saran dan rekomendasi dari responden untuk membantu peningkatan kinerja pelayanan layanan kepada para penerima bantuan rumah tidak layak huni juga kami lampirkan sebagai berikut :

1. Perlunya pemberitahuan apabila ada perubahan tambahan persyaratan
2. Adanya peningkatan pelayanan
3. Harapan untuk Layanan kepada penerima bantuan rumah tidak layak huni terkait pelayanan yang kurang maksimal terutama dalam realisasi fisik kedepannya akan lebih baik.
4. Adanya masukan untuk penyelenggara bantuan rumah layak huni kepada para penerima bantuan terkait dengan pengajuan proposal dan verifikasi agar lebih dipercepat.

III.7. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemasangan maklumat pelayanan di setiap ruangan dan dalam website Dinperkimtan 	√				
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi mengenai layanan pengaduan, saran dan masukan di website, facebook, twitter dan instagram 	√	√	√	√	
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peningkatan kompetensi pelaksana 	√				
4	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemasangan SOP ▪ Peningkatan layanan berbasis 		√		√	

		online					
5	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemasangan SOP agar diketahui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan (di ruangan/website) 		√			
6	Hasil Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peningkatan kinerja ▪ Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat setiap tahun untuk mengetahui tingkat kinerja 	√	√	√	√	
7	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemasangan persyaratan dalam website/media sosial agar mudah diakses/diketahui oleh pengguna 	√				
8	Perilaku pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatkan penerapan nilai-nilai/standarisasi mengenai sikap dalam memberikan layanan 	√				
9	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi dalam website bahwa pelayanan GRATIS 	√				

BAB IV

PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
1	<i>Persyaratan</i>	3,54	0,3894
2	<i>Prosedur</i>	3,32	0,3652
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	3,34	0,3674
4	<i>Biaya/Tarif</i>	3,86	0,4246
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	3,48	0,3828
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	3,68	0,4048
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	3,52	0,3784
8	<i>Maklumat Pelayanan</i>	3,44	0,3124
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i>	3,98	0,43,78
RATA-RATA IKM UNIT PELAYANAN		3,131	3,5376

Berdasarkan keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan Layanan kepada para penerima bantuan rumah tidak layak huni secara administrasi telah dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo dengan baik. Jika diambil nilai rata-rata dari unit pelayanan di atas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat “*Baik*” pada angka 79,60.

Dengan capaian ini, pelayanan administrasi pelayanan kepada para penerima bantuan rumah tidak layak huni pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan capaian ini tidak membuat terlena, namun justru menjadi tantangan untuk mempertahankan dan senantiasa melakukan perbaikan di segala unsur pelayanan.

IV.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka penguatan dan peningkatan beberapa unsur pelayanan yang dinilai kurang walaupun berdasarkan tanggapan responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja pelayanan “Baik” serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan lainnya, maka perlu ditingkatkan beberapa unsur pelayanannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

- Unsur prosedur dengan nilai rata-rata 3,32
- Unsur waktu dengan nilai rata-rata 3,34
- Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,44

Dengan berpedoman pada temuan survey ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Purworejo. Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

1. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan, komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi *sikap, perilaku, keterampilan, kepekaan, kedisiplinan*, hal ini dapat ditempuh melalui upaya:
 - a. Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai/standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan;

- b. Penetapan kebijakan internal terkait pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.
 - c. Mengupaya pembinaan peningkatan profesionalisme, keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutan di instansi terkait.
2. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sistem, mekanisme dan prosedur, komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan, meliputi;
- a. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap layanan yang diselenggarakan (termasuk mekanisme pengaduan terhadap keluhan pelanggan), yang diinformasikan secara terbuka melalui media sosialisasi tertulis ataupun forum pertemuan sebagai bentuk keterbukaan informasi dari penyedia layanan.
 - b. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - c. Optimalisasi penggunaan dan pemanfaatan IT dan melakukan inovasi secara terus menerus.
3. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek Penanganan Pengaduan, saran dan masukan untuk mendukung kinerja unit pelayanan melalui upaya ;
- a. Penataan ruang pelayanan termasuk penempatan kotak aduan di tempat yang mudah dilihat sehingga diketahui oleh pengguna layanan.
 - b. Pemanfaatan secara optimal sarana dan prasarana pelayanan yang ada. Jika memang membutuhkan, perlu pengadaan peralatan penunjang pelayanan.
 - c. Peningkatan kenyamanan lingkungan dengan pemenuhan (kebersihan, keindahan, kesederhanaan, kelayakan, dan keamanan) untuk mendukung kinerja pelayanan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2019

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PENERIMA BANTUAN RTLH
79,60	RESPONDEN JUMLAH : 50 orang JENIS : L = 43 orang KELAMIN P = 7 orang PENDIDIKAN : <SLTA KEBAWAH 50 Orang Periode survey = 1 s/d 30 September 2019

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