



LAPORAN TAHUN 2019

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat taufik dan hidayahNya, Alhamdulillah penyusunan laporan akhir hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Solok Tahun 2019 ini dapat terlaksana dengan baik. Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 layanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pelaksanaan survei tahun ini, Pemerintah Kabupaten Solok melalui Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 38 (tiga puluh delapan) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa rata-rata mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Solok berada pada interval nilai 76,61- 88,31 dengan mutu pelayanan **B** atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan berkategori **Baik**.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini mungkin masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Solok.

Arosuka, Desember 2019

BUPATI SOLOK


H. GUSMAL, SE, MM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Metode	3
1.3.1. Populasi dan Sampel.....	3
1.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.3.3. Metode Analisis Data	5
1.3.3.1. Pengolahan Data Survei.....	6
1.3.3.2. Sistematika Pelaporan.....	6
1.4. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB II ANALISIS	8
2.1. Karakteristik Rersponden.....	8
2.2. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan	9
2.3. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan.	10
1. Unit Pelayanan Sekretariat Daerah	10
2. Unit Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.....	12
3. Unit Pelayanan Inspektorat Daerah	13
4. Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	15
5. Unit Pelayanan Dinas Kesehatan	16
6. Unit Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	18
7. Unit Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan	19
8. Unit Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran.....	20
9. Unit Pelayanan Dinas Sosial	22
10. Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup.....	23
11. Unit Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	24
12. Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	26
13. Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.....	27
14. Unit Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan	28
15. Unit Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika	30
16. Unit Pelayanan Dinas Perhubungan	31
17. Unit Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari	32
18. Unit Pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan	34
19. Unit Pelayanan Dinas Pertanian.....	35
20. Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	36
21. Unit Pelayanan Badan Keuangan Daerah.....	38
22. Unit Pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	39
23. Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	40
24. Unit Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah	42
25. Unit Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlingungan Anak..	43
26. Unit Pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik	44
27. Unit Pelayanan RSUD.....	46
28. Unit Pelayanan Kecamatan Gunung Talang	47
29. Unit Pelayanan Kecamatan Bukit Sundi.....	48

	30. Unit Pelayanan Kecamatan Kubung.....	50
	31. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak	51
	32. Unit Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi	52
	33. Unit Pelayanan Kecamatan Danau Kembar.....	54
	34. Unit Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki	55
	35. Unit Pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti	56
	36. Unit Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin	58
	37. Unit Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti	59
	38. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Diatas	60
	2.3. Indikator Kepuasan Masyarakat	62
	2.4. Kajian Hasil Pengukuran	63
	2.5. Interpretasi	65
BAB III	PENUTUP	66
	3.1. Kesimpulan	66
	3.2. Saran / Rekomendasi	67
	3.2.1. Unsur Jenis Pelayanan	67
	3.2.2. Pemerintah Kabupaten Solok	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 1.4.	Jadwal Pelaksanaan Survey	7
Tabel 2.1	Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Layanan.....	
Tabel 2.2.1	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah	11
Tabel 2.2.2	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.....	12
Tabel 2.2.3	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Inspektorat Daerah	14
Tabel 2.2.4	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	15
Tabel 2.2.5	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan	16
Tabel 2.2.6	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	18
Tabel 2.2.7	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan	19
Tabel 2.2.8	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran....	20
Tabel 2.2.9	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Sosial	22
Tabel 2.2.10	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup	23
Tabel 2.2.11	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	24
Tabel 2.2.12	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	26
Tabel 2.2.13	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	27
Tabel 2.2.14	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan	28
Tabel 2.2.15	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika	30
Tabel 2.2.16	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan	31
Tabel 2.2.17	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari	32
Tabel 2.2.18	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan	34
Tabel 2.2.19	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pertanian.....	35
Tabel 2.2.20	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	36
Tabel 2.2.21	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah.....	38
Tabel 2.2.22	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	39
Tabel 2.2.23	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	40
Tabel 2.2.24	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah	42
Tabel 2.2.25	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan	

	Perempuan dan Perlindungan Anak	43
Tabel 2.2.26	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik	44
Tabel 2.2.27	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD.....	46
Tabel 2.2.28	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Gunung Talang	47
Tabel 2.2.29	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Bukit Sundi.....	48
Tabel 2.2.30	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Kubung.....	50
Tabel 2.2.31	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak	51
Tabel 2.2.32	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi	52
Tabel 2.2.33	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Danau Kembar	54
Tabel 2.2.34	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki	55
Tabel 2.2.35	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti	56
Tabel 2.2.36	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin	58
Tabel 2.2.37	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti	59
Tabel 2.2.38	Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan X Koto Diatas	60
Tabel 2.3.1	Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok Tahun 2019	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Grafik 2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	8
Grafik 2.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Solok.....	11
Grafik 2.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Solok.....	13
Grafik 2.2.3	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Solok	14
Grafik 2.2.4	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok.....	16
Grafik 2.2.5	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Solok.....	17
Grafik 2.2.6	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPUPR Kabupaten Solok.....	18
Grafik 2.2.7	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPRKPP Kabupaten Solok	20
Grafik 2.2.8	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Solok.....	21
Grafik 2.2.9	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DINSOS Kabupaten Solok	22
Grafik 2.2.10	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DLH Kabupaten Solok	24
Grafik 2.2.11	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok.....	25
Grafik 2.2.12	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Solok	26
Grafik 2.2.13	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPMPSTP dan Naker Kabupaten Solok	28
Grafik 2.2.14	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DKUKMPP Kabupaten Solok	29
Grafik 2.2.15	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Solok	30
Grafik 2.2.16	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Solok	32
Grafik 2.2.17	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari Kabupaten Solok.....	33
Grafik 2.2.18	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPP Kabupaten Solok	34
Grafik 2.2.19	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Solok.....	36
Grafik 2.2.20	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok	37
Grafik 2.2.21	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok.....	38
Grafik 2.2.22	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Solok.....	40
Grafik 2.2.23	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan BKPSDM Kabupaten Solok.....	41
Grafik 2.2.24	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan BPBD Kabupaten Solok	42

Grafik 2.2.25	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPPKB dan P3A Kabupaten Solok	44
Grafik 2.2.26	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Solok	45
Grafik 2.2.27	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Arosuka Kabupaten Solok.....	46
Grafik 2.2.28	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok	48
Grafik 2.2.29	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok	49
Grafik 2.2.30	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.....	50
Grafik 2.2.31	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok	52
Grafik 2.2.32	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok.....	53
Grafik 2.2.33	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok	54
Grafik 2.2.34	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok	56
Grafik 2.2.35	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.....	57
Grafik 2.2.36	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok	58
Grafik 2.2.37	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti Diatas Kabupaten Solok	60
Grafik 2.2.38	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan X Diatas Kabupaten Solok.....	61
Grafik 2.4.1	Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan	63

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Sipil Negara. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing-masing.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah mengeluarkan peraturan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberi arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Pemerintah ini mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Hal ini merupakan kerangka bagaimana Pemerintah menciptakan sebuah pelayanan yang selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara efektif, cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pemerintah Kabupaten Solok telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara terus menerus. Pemerintah Kabupaten Solok telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semenjak Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2018 pada beberapa unit pelayanan dasar. Pemerintah Kabupaten Solok melalui Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Solok telah melakukan survei untuk pengukuran Kepuasan Masyarakat Unit Kerja yang memberikan pelayanan publik. Di samping itu data Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi c.q. Deputi Bidang Pelayanan Publik dan wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat menghasilkan output sebagai berikut:

- Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di wilayah Kabupaten Solok.
- Tujuan penyusunan SKM ini untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Solok kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.3 Metode

1.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi yang akan ditetapkan adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan layanan publik dari seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Solok. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh dari kegiatan SKM. Pemilihan responden dilakukan secara acak sederhana dan sengaja terhadap masyarakat yang menggunakan layanan pada seluruh SKPD di Kabupaten Solok, dan ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Besaran sampel dan populasi merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, lampiran II tentang sampel *morgan dan Krejcie*. Olehnya, kisaran jumlah sebaran sampel sangat tergantung penelusuran awal sesuai data sekunder pada masing-masing SKPD dari jumlah setiap layanan pada produk yang dijadikan sampel. dalam pengumpulan data dan informasi sehingga diperkirakan jumlah responden yang akan disurvei sebanyak 6881 orang untuk seluruh SKPD di Kabupaten Solok.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak dalam riset berupa

survey. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei 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 dengan kebutuhannya, adapun cakupan dari peraturan tersebut mencakup 9 (Sembilan) item yang menjadi ruang lingkupnya, yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil spesifikasi dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi: pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala

sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak.

1.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Akumulasi penilaian mutu pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut yaitu A = Sangat Baik, B = Baik, C = Kurang Baik, dan D = Tidak Baik.

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh responden (penerima layanan) dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara langsung dengan responden.

1.3.3 Metode Analisis Data

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan yang di survey menggunakan metode yang berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana nilai SKM dihitung dengan menggunakan skala *Likert* . Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

x = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Akumulasi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.06	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.06 - 3.53	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.54 - 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

1.3.3.1. Pengolahan Data Survei

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survei) maka memasuki tahap pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- a. Entri data yaitu memasukkan data isian kedalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
- b. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
 - Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan,
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata

per unsur kategori pelayanan dengan 0,11

- Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dan mengalikan nilai dasar 25.

1.3.3.2. Sistematika Pelaporan

Laporan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut ;

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan tentang latar belakang masalah, tujuan SKM, metode dan jadwal pelaksanaan SKM.

BAB II ANALISIS

Pada bagian ini menguraikan mengenai data kuisisioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman.

BAB III PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan rekomendasi yang disampaikan pada unit pelayanan dan pemerintah Kabupaten Solok.

1.4 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama lebih kurang 6 (enam) minggu, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

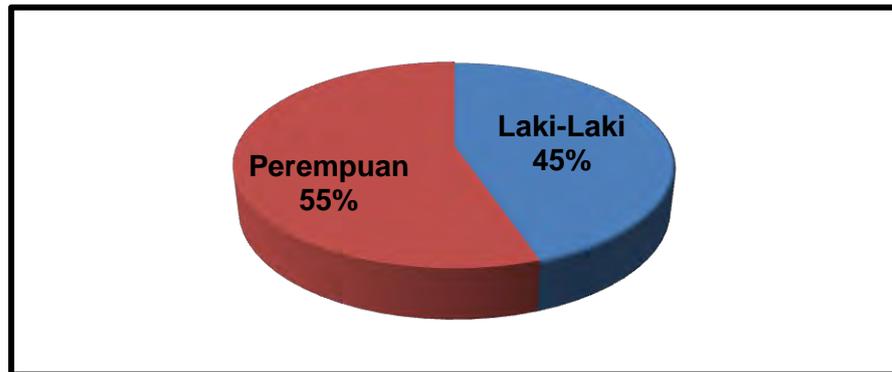
No	Kegiatan	Bulan											
		September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyampaian Surat Laporan Pelaksanaan SKM												
3	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (Penyebaran Kuisisioner)												
4	Pengumpulan dan Pengentrian Data Kuisisioner SKM												
5	Pengolahan Data SKM												
6	Penyusunan Laporan SKM												
7	Penyampaian Laporan												

BAB II ANALISIS

2.1. Karakteristik Responden

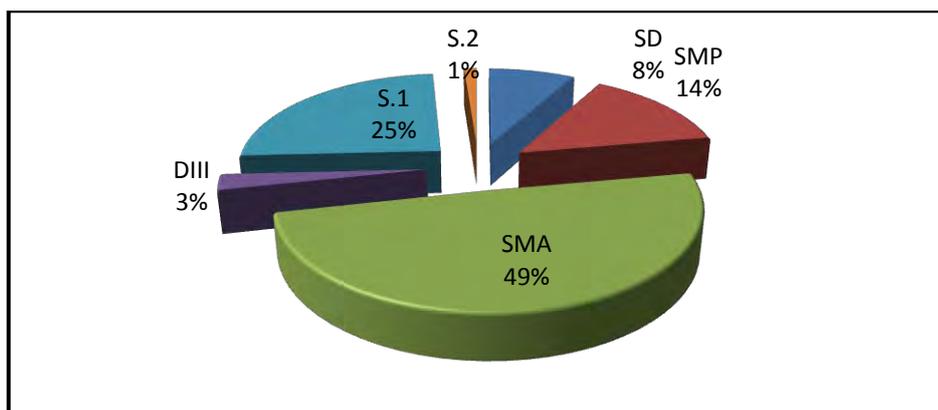
Total jumlah responden yang menjadi narasumber dalam kegiatan survey IKM Kabupaten Solok adalah sebanyak 6881 orang berdasarkan perhitungan tabel sampel *krejcie and morgan*. Sejumlah responden dimaksud terdapat 45% pria dan responden wanita sebesar 55% sebagaimana tampak pada gambar berikut.

Grafik 2.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Dan kriteria responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan umumnya responden tamat SMA/setingkat [49%] dan sisanya tamatan S.1.[25%], tamatan SMP [14%], tamatan SD [8%], tamatan D.III [3%] dan S.2 [1%] sebagaimana tampak pada gambar berikut :

Grafik 2.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah, maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei terhadap masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Solok menggunakan 9 indikator kepuasan dalam mengukur di 38 unit pelayanan publik yaitu :

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3. Inspektorat Daerah
4. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (DISDIKPORA)
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR)
7. Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan (DPRKPP)
8. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran (SATPOL PP dan DAMKAR)
9. Dinas Sosial (DINSOS)
10. Dinas Lingkungan Hidup (DLH)
11. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (DISPARBUD)
12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)
13. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker)
14. Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan
15. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO)
16. Dinas Perhubungan (DISHUB)
17. Dinas Pemberdayaan dan Nagari (DPMN)
18. Dinas Perikanan dan Pangan (DPP)
19. Dinas Pertanian (DISPERTA)

20. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPERSIP)
21. Badan Keuangan Daerah (BKD)
22. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan (BARENLITBANG)
23. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM)
24. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
25. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Perlindungan Anak (DPPKB dan P3A)
26. Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol)
27. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
28. Kecamatan Gunung Talang
29. Kecamatan Bukit Sundi
30. Kecamatan Kubung
31. Kecamatan X Koto Singkarak
32. Kecamatan Danau Kembar
33. Kecamatan Lembah Gumanti
34. Kecamatan Payung Sekaki
35. Kecamatan Pantai Cermin
36. Kecamatan IX Koto Sungai Lasi
37. Kecamatan Hiliran Gumanti
38. Kecamatan X Koto Diatas

Pendapat masyarakat tentang kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di unit pelayanan dapat dijadikan bahan untuk melihat indikator mana yang perlu diperbaiki dan indikator mana yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan dalam memberi pelayanan pada masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan prima.

1. Unit Pelayanan Sekretariat Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Sekretariat Daerah diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 225 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.1
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.13	0.34	78.22	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.16	0.34	78.89	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.17	0.32	79.33	B
U4	Biaya/Tarif	3.99	0.44	99.67	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21	0.35	80.22	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	0.34	85.44	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.39	0.36	84.67	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39	0.34	84.78	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.41	0.39	85.22	B
	Nilai Rata Rata	3.36	0.36	84.05	B

Grafik 2.2.1
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Sekretariat Daerah secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,99) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur persyaratan (3,13) dimana responden masih menganggap persyaratan yang ada di Sekretariat Daerah masih ada yang menganggap kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan belum maksimal.

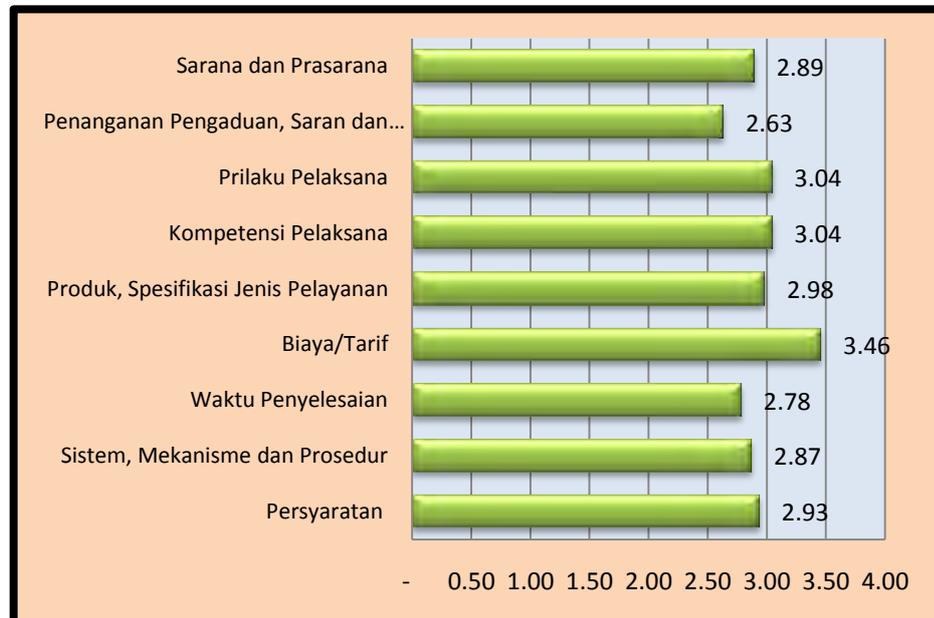
2. Unit Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 46 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.2
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	2.93	0.32	73.37	C
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.87	0.34	71.74	C
U3	Waktu Penyelesaian	2.78	0.32	69.57	C
U4	Biaya/Tarif	3.46	0.44	86.41	B
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.98	0.35	74.46	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.04	0.34	76.09	C
U7	Prilaku Pelaksana	3.04	0.36	76.09	C
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.63	0.34	65.76	C
U9	Sarana dan Prasarana	2.89	0.39	72.28	C
	Nilai Rata Rata	2.96	0.35	73.97	C

Grafik 2.2.1
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Kurang Baik (C)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,97) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,63) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengaduan kurang maksimal.

3. Unit Pelayanan Inspektorat Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Inspektorat Daerah diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 62 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.3
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
Inspektorat Daerah Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.16	0.35	79.03	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.16	0.34	79.03	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.11	0.32	77.82	B
U4	Biaya/Tarif	3.95	0.44	98.79	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21	0.35	80.24	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.34	81.85	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.26	0.36	81.45	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	0.34	75.40	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.52	0.39	87.90	B
	Nilai Rata Rata	3.30	0.36	82.39	B

Grafik 2.2.3
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Inspektorat Daerah Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Inspektorat Daerah secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,95) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,02) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengduan kurang maksimal.

4. Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 202 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.4
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.25	0.36	81.31	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.25	0.34	81.19	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.13	0.32	78.22	B
U4	Biaya/Tarif	3.94	0.44	98.51	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17	0.35	79.33	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.19	0.34	79.83	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.20	0.36	79.95	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	0.34	79.33	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.62	0.39	90.59	A
	Nilai Rata Rata	3.33	0.36	83.14	B

Grafik 2.2.4
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DISDIKPORA secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,94) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (3,13) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

5. Unit Pelayanan Dinas Kesehatan

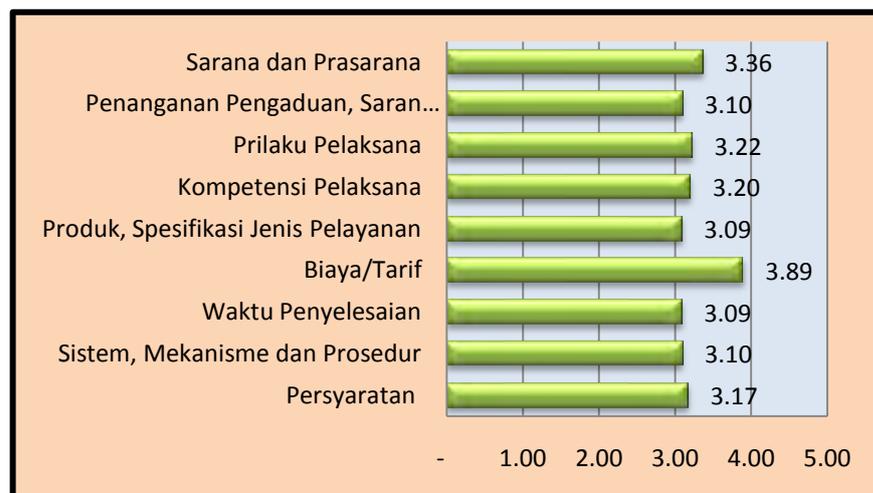
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 94 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.5
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Kesehatan Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.17	0.35	79.26	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.10	0.34	77.39	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.09	0.32	77.13	B
U4	Biaya/Tarif	3.89	0.44	97.34	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.09	0.35	77.13	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.20	0.34	80.05	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.22	0.36	80.59	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.10	0.34	77.39	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.36	0.39	84.04	B
	Nilai Rata Rata	3.25	0.36	81.15	B

Grafik 2.2.5
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Kesehatan Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Kesehatan secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif (3.89) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (3,09) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,09) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

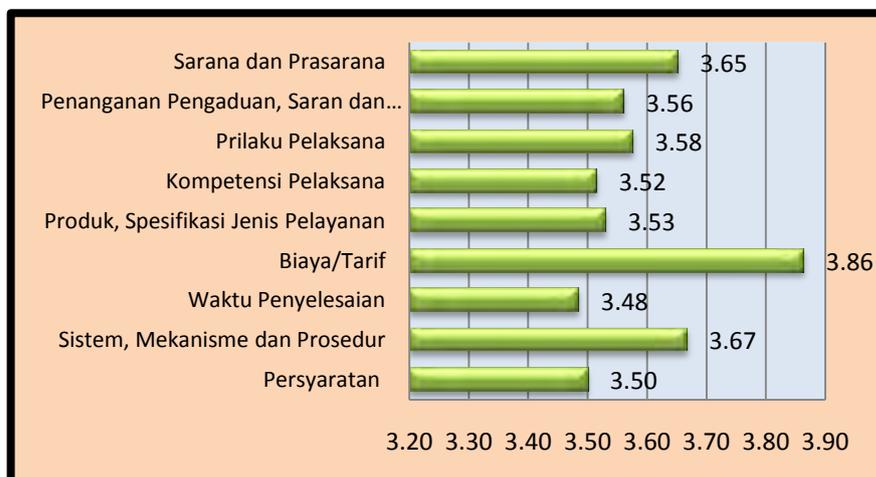
6. Unit Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPUPR diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 66 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.6
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DPUPR Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.50	0.39	87.50	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67	0.34	91.67	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.48	0.32	87.12	B
U4	Biaya/Tarif	3.86	0.44	96.59	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	0.35	88.26	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52	0.34	87.88	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.58	0.36	89.39	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.56	0.34	89.02	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.65	0.39	91.29	A
	Nilai Rata Rata	3.59	0.36	89.86	A

Grafik 2.2.6
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPUPR Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DPUPR secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (A)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif (3.86) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (3,48) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

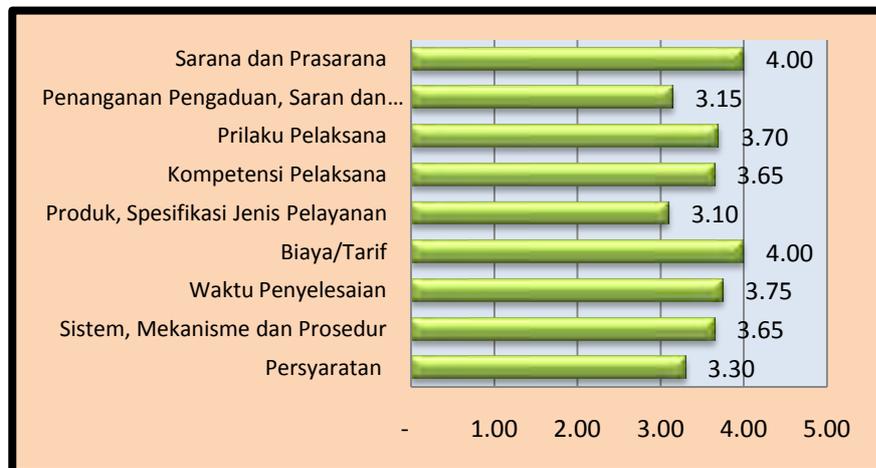
7. Unit Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan (DPRKPP)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPRKPP diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 20 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.7
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DPRKPP Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.30	0.36	82.50	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.65	0.34	91.25	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.75	0.32	93.75	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	100.00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.10	0.35	77.50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65	0.34	91.25	A
U7	Prilaku Pelaksana	3.70	0.36	92.50	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	0.34	78.75	B
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.39	100.00	A
	Nilai Rata Rata	3.59	0.36	89.72	A

Grafik 2.2.7
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
DPRKPP Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DPRKPP secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (A)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (4,00) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3.10) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. Unit Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

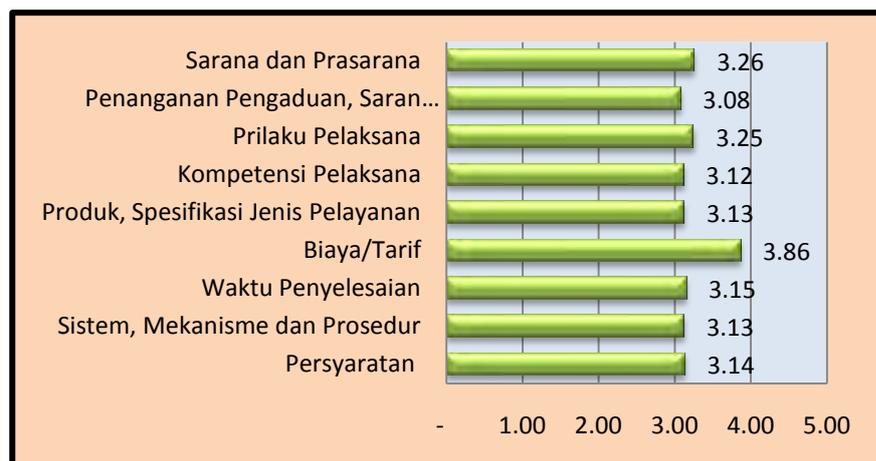
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 111 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.8
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.14	0.34	78.38	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.13	0.34	78.15	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.15	0.32	78.83	B
U4	Biaya/Tarif	3.86	0.44	96.62	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13	0.35	78.15	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.12	0.34	77.93	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.25	0.36	81.31	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08	0.34	77.03	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.26	0.39	81.53	B
	Nilai Rata Rata	3.24	0.36	80.88	B

Grafik 2.2.8
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,86) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,08) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengduan kurang maksimal.

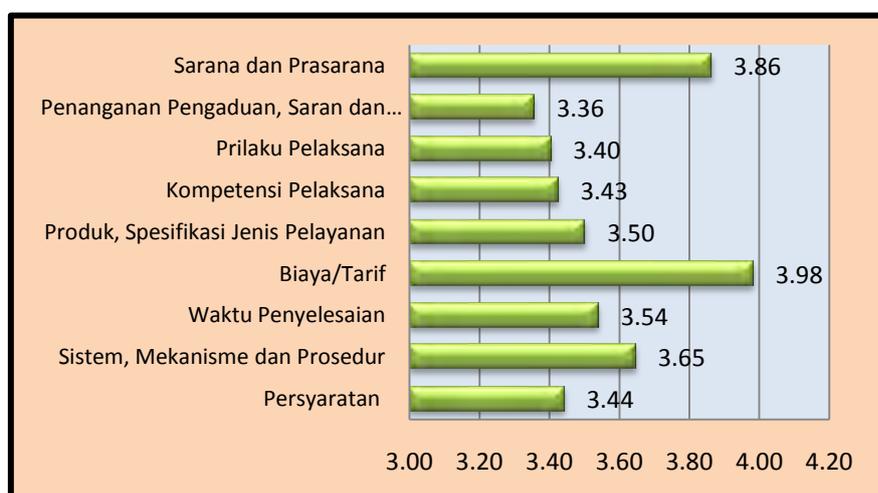
9. Unit Pelayanan Dinas Sosial (DINSOS)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DINSOS diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 235 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.9
Nilai SKM Setelah di Konversikan
Dinas Sosial Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.44	0.38	86.06	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.65	0.34	91.17	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.54	0.32	88.51	A
U4	Biaya/Tarif	3.98	0.44	99.57	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	0.35	87.55	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.43	0.34	85.64	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.40	0.36	85.11	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	0.34	83.94	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.86	0.39	96.60	A
	Nilai Rata Rata	3.57	0.36	89.35	A

Grafik 2.2.9
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
DINSOS Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DINSOS secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (A)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,98) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,36) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengduan kurang maksimal.

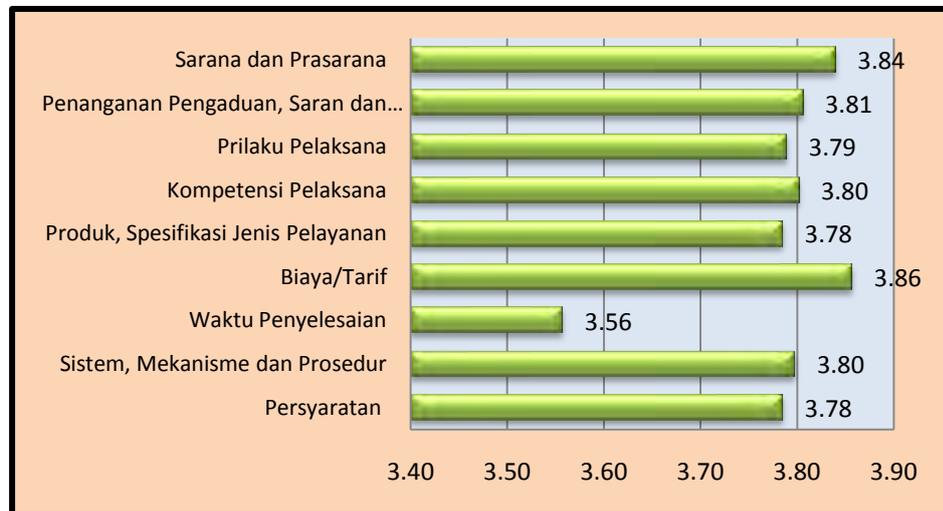
10. Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (DLH)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DLH diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 237 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.10
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DLH Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.78	0.42	94.62	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.80	0.34	94.94	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.56	0.32	88.92	A
U4	Biaya/Tarif	3.86	0.44	96.41	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.78	0.35	94.62	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.80	0.34	95.04	A
U7	Prilaku Pelaksana	3.79	0.36	94.73	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81	0.34	95.15	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.84	0.39	95.99	A
	Nilai Rata Rata	3.78	0.37	94.49	A

Grafik 2.2.10
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DLH Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DLH secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (A)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,86) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (3,56) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

11. Unit Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 32 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.11
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.03	0.33	75.78	C
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.06	0.34	76.56	C

U3	Waktu Penyelesaian	2.88	0.32	71.88	C
U4	Biaya/Tarif	3.88	0.44	96.88	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.09	0.35	77.34	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.16	0.34	78.91	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.09	0.36	77.34	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.75	0.34	68.75	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.41	0.39	85.16	B
	Nilai Rata Rata	3.15	0.36	78.73	B

Grafik 2.2.11
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DLH secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,86) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,36) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengduan kurang maksimal.

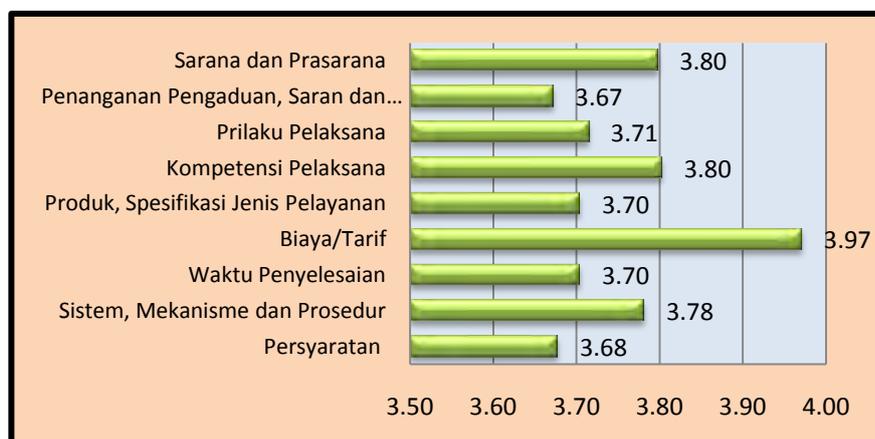
12. Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DISDUKCAPIL diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 375 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.12
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.40	91.93	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.78	0.34	94.53	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.70	0.32	92.60	A
U4	Biaya/Tarif	3.97	0.44	99.27	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.70	0.35	92.60	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.80	0.34	95.07	A
U7	Prilaku Pelaksana	3.71	0.36	92.87	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67	0.34	91.80	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.80	0.39	94.93	A
	Nilai Rata Rata	3.76	0.36	93.96	A

Grafik 2.2.12
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DISDUKCAPIL secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,97) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,36) dimana untuk penyelesaian pengaduan dan operator pengduan kurang maksimal.

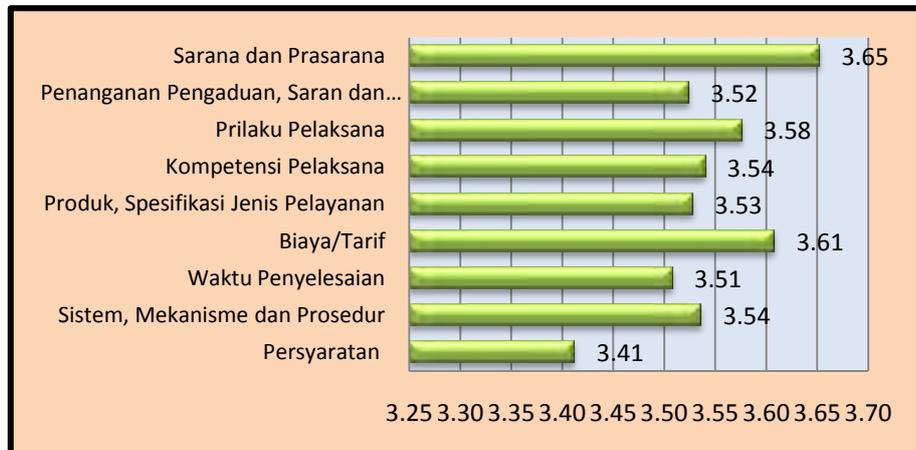
13. Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPMPTSP dan Naker diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 111 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.13
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DPMPTSP dan Naker Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.41	0.38	85.30	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.54	0.34	88.40	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.51	0.32	87.70	B
U4	Biaya/Tarif	3.61	0.44	90.20	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	0.35	88.20	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.54	0.34	88.50	A
U7	Prilaku Pelaksana	3.58	0.36	89.40	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.52	0.34	88.10	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.65	0.39	91.30	A
	Nilai Rata Rata	3.54	0.36	88.57	A

Grafik 2.2.13
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPMPTSP dan Naker Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DPMPTSP dan Naker secara umum Kinerja Pelayanan **Sangat Baik (A)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,65) dimana pada unit pelayanan ini sarana dan prasara tersedia dengan baik dan nilai terendah berada pada unsur Persyaratan (3,41) dimana syarat-syarat yang diperlukan untuk suatu pelayanan terlalu rumit atau terlalu banyak, sehingga menyulitkan bagi masyarakat.

14. Unit Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan (DKUKMPP)

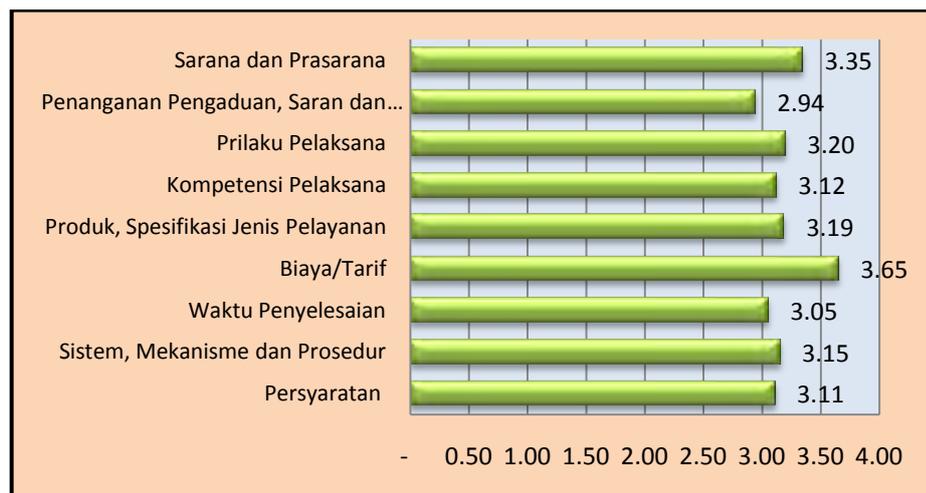
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 190 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.14
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DKUKMPP Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,11	0,34	77,76	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,15	0,34	78,82	B

U3	Waktu Penyelesaian	3,05	0,32	76,32	C
U4	Biaya/Tarif	3,65	0,44	91,32	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	79,74	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,12	0,34	78,03	B
U7	Prilaku Pelaksana	3,20	0,36	80,00	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,94	0,34	73,55	C
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	0,39	83,68	B
	Nilai Rata Rata	3,20	0,36	79,91	B

Grafik 2.2.14
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
DKUKMPP Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DKUKMPP secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,65) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,94) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

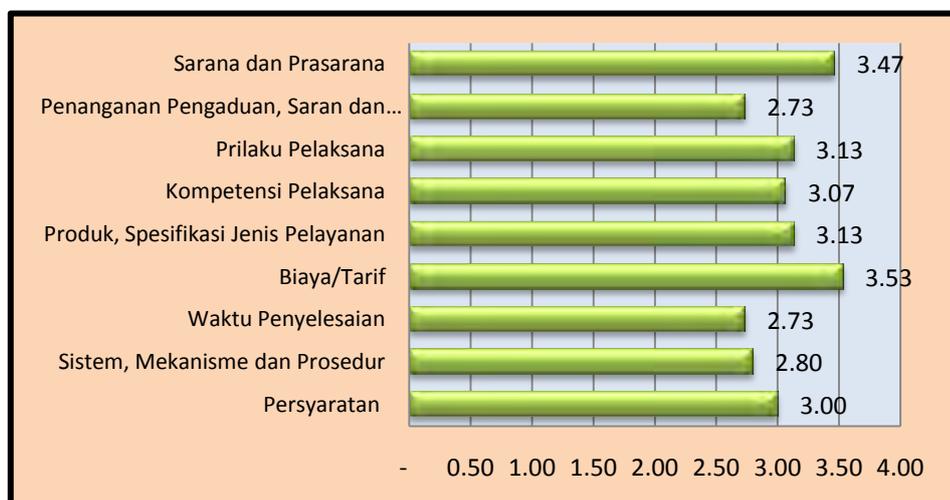
15. Unit Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 15 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.15
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.00	0.33	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.80	0.34	70.00	C
U3	Waktu Penyelesaian	2.73	0.32	68.33	C
U4	Biaya/Tarif	3.53	0.44	88.33	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13	0.35	78.33	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.07	0.34	76.67	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.13	0.36	78.33	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.73	0.34	68.33	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.47	0.39	86.67	B
	Nilai Rata Rata	3.07	0.36	76.67	B

Grafik 2.2.15
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,53) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,25) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat dan Waktu Penyelesaian (2,73) dimana untuk menyelesaikan suatu pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

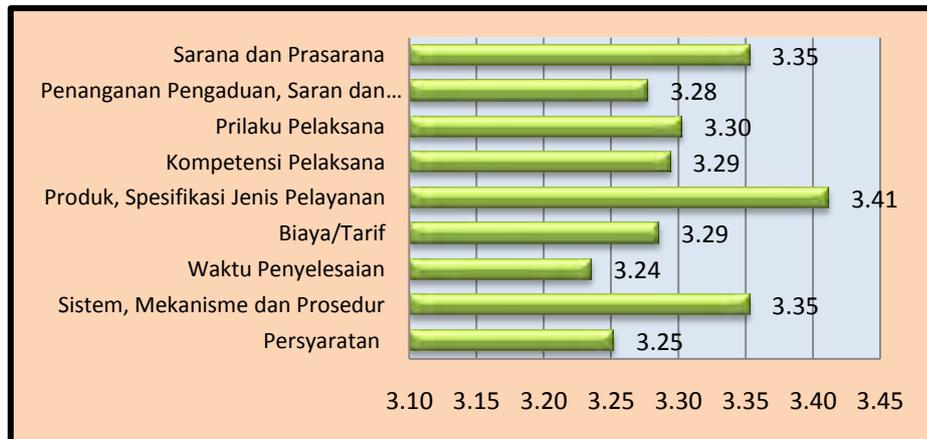
16. Unit Pelayanan Dinas Perhubungan (DISHUB)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 119 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.16
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perhubungan Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.25	0.36	81.30	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.35	0.34	83.82	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.24	0.32	80.88	B
U4	Biaya/Tarif	3.29	0.44	82.14	B
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41	0.35	85.29	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29	0.34	82.35	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.30	0.36	82.56	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	0.34	81.93	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.35	0.39	83.82	B
	Nilai Rata Rata	3.31	0.36	82.68	B

Grafik 2.2.16
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perhubungan Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,41) dimana dimana hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (3,24) menyelesaikan suatu pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

17. Unit Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari (DPMN)

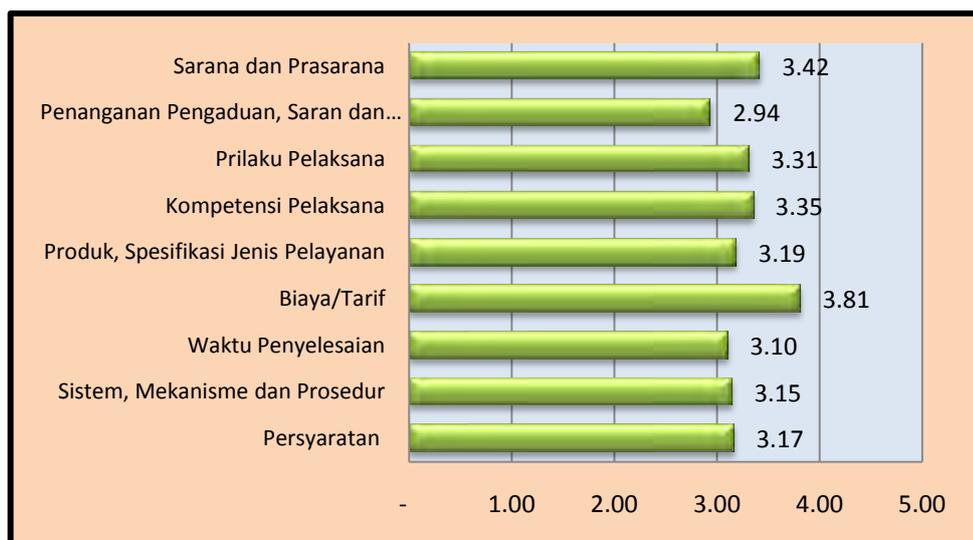
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 48 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.17
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.17	0.35	79.17	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.15	0.34	78.65	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.10	0.32	77.60	B
U4	Biaya/Tarif	3.81	0.44	95.31	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19	0.35	79.69	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.35	0.34	83.85	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.31	0.36	82.81	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.94	0.34	73.44	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.42	0.39	85.42	B
	Nilai Rata Rata	3.27	0.36	81.77	B

Grafik 2.2.17
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,81) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,94) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

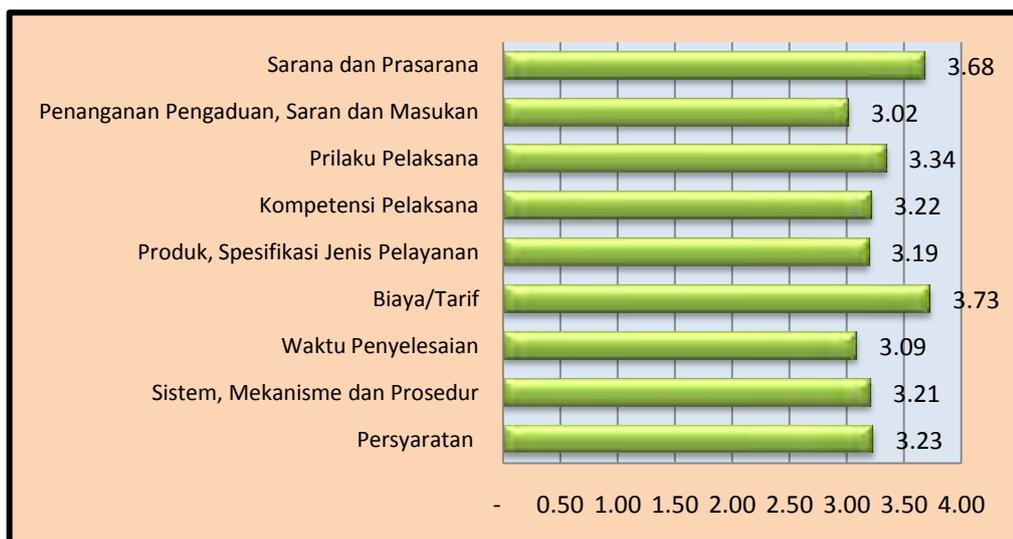
18. Unit Pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan (DPP)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPP diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 123 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.18
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan DPP Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.23	0.36	80.80	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.21	0.34	80.20	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.09	0.32	77.20	B
U4	Biaya/Tarif	3.73	0.44	93.20	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19	0.35	79.80	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22	0.34	80.40	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.34	0.36	83.60	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	0.34	75.40	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.68	0.39	92.00	A
	Nilai Rata Rata	3.30	0.36	82.51	B

Grafik 2.2.18
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPP Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DPP secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,73) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,02) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

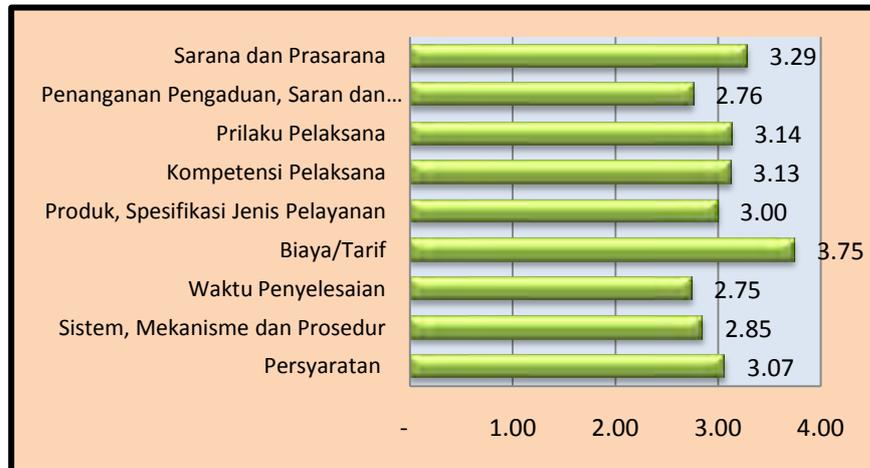
19. Unit Pelayanan Dinas Pertanian

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pertanian diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 338 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.19
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pertanian Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.07	0.34	76.70	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.85	0.34	71.30	C
U3	Waktu Penyelesaian	2.75	0.32	68.64	C
U4	Biaya/Tarif	3.75	0.44	93.71	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.00	0.35	75.00	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13	0.34	78.18	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.14	0.36	78.48	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.76	0.34	69.01	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.29	0.39	82.17	B
	Nilai Rata Rata	3.08	0.36	77.02	B

Grafik 2.2.19
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pertanian Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Pertanian secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,75) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,76) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

20. Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

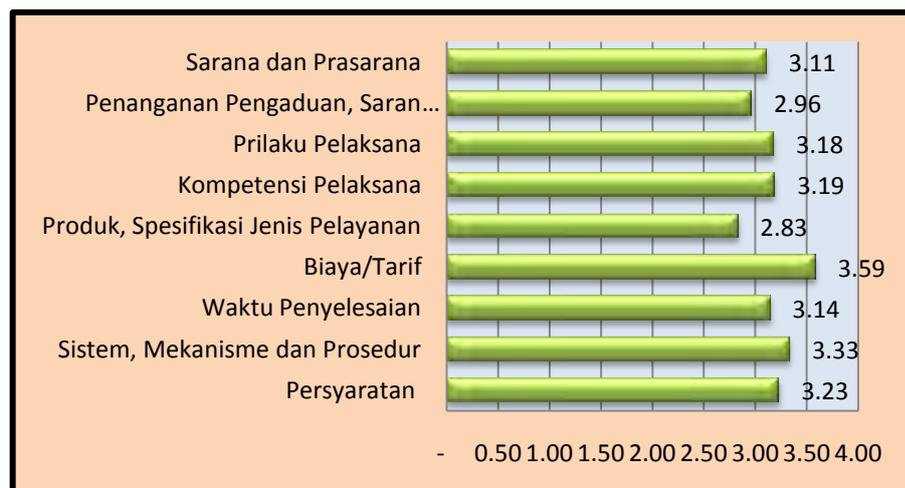
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 326 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.20
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.23	0.36	80.75	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33	0.34	83.36	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.14	0.32	78.60	B
U4	Biaya/Tarif	3.59	0.44	89.65	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.83	0.35	70.78	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.19	0.34	79.75	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.18	0.36	79.45	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.96	0.34	74.08	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.11	0.39	77.68	B
	Nilai Rata Rata	3.17	0.36	79.35	B

Grafik 2.2.20
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,59) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (2,83) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

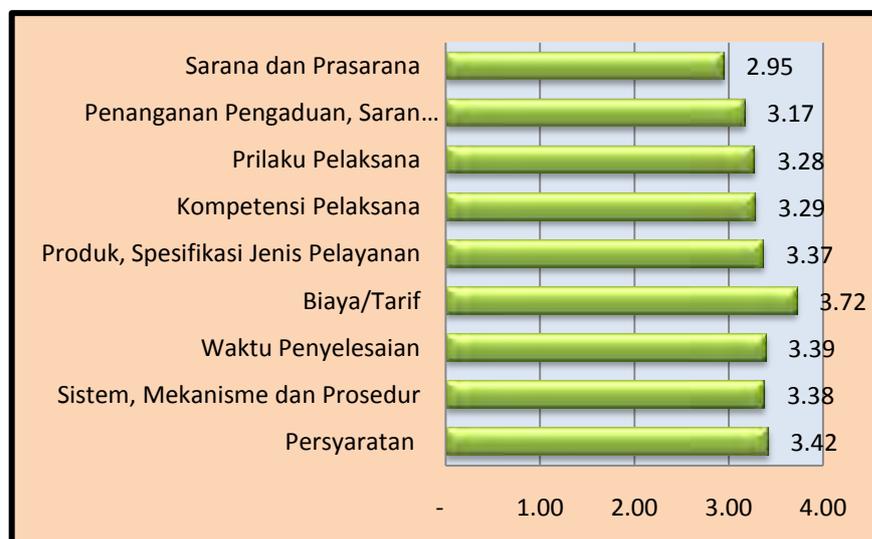
21. Unit Pelayanan Badan Keuangan Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Badan Keuangan Daerah diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 223 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.21
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.42	0.38	85.43	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.38	0.34	84.53	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.39	0.32	84.87	B
U4	Biaya/Tarif	3.72	0.44	93.05	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37	0.35	84.30	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29	0.34	82.17	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.28	0.36	81.95	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	0.34	79.26	B
U9	Sarana dan Prasarana	2.95	0.39	73.77	C
	Nilai Rata Rata	3.33	0.36	83.26	B

Grafik 2.2.21
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Badan Keuangan Daerah secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,72) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (2,95) dimana belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada unit pelayanan.

22. Unit Pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 66 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.22
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.12	0.34	78.08	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.22	0.34	80.38	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.25	0.32	81.15	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	100.00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	0.35	81.54	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.14	0.34	78.46	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.15	0.36	78.85	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18	0.34	79.62	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.42	0.39	85.38	B
	Nilai Rata Rata	3.30	0.36	82.61	B

Grafik 2.2.22
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (4,00) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada Unsur Persyaratan (3,12) dimana syarat-syarat yang diperlukan untuk suatu proses pelayanan terlalu rumit atau terlalu banyak, sehingga menyulitkan bagi masyarakat.

23. Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

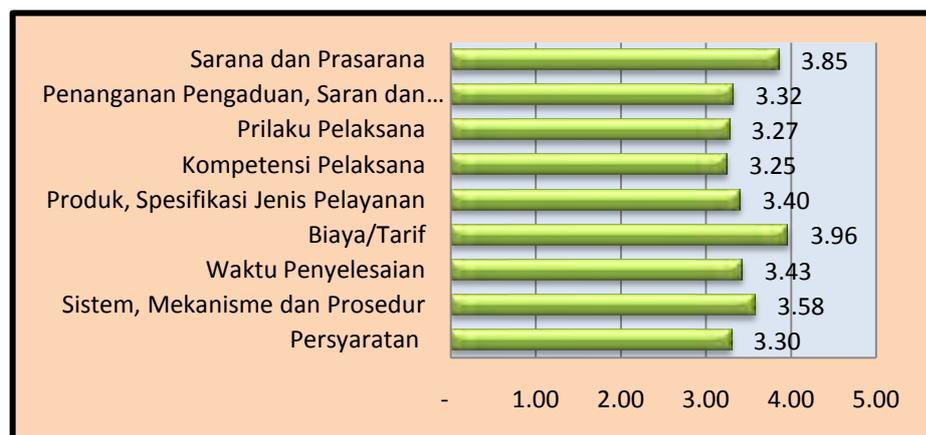
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di BKPSDM diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 255 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.23
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
BKPSDM Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.30	0.36	82.45	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.58	0.34	89.41	A

U3	Waktu Penyelesaian	3.43	0.32	85.69	B
U4	Biaya/Tarif	3.96	0.44	99.12	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.40	0.35	85.10	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.25	0.34	81.18	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.27	0.36	81.86	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32	0.34	83.04	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.85	0.39	96.37	A
	Nilai Rata Rata	3.49	0.36	87.14	B

Grafik 2.2.23
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan BKPSDM Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan BKPSDM secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,96) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana (3,25) dimana kurangnya pengetahuan, keahlian keterampilan dan pengalaman dari pelaksana pelayanan.

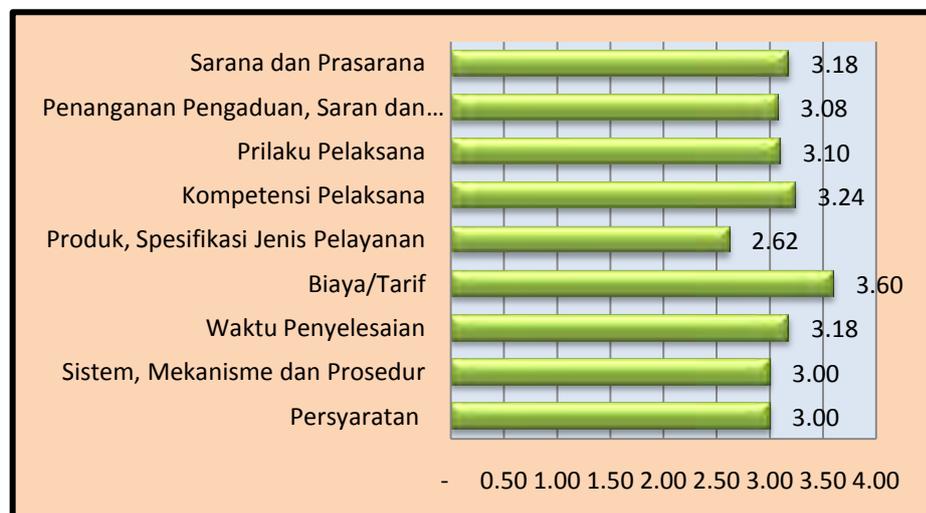
24. Unit Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di BPBD diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 50 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.24
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan BPBD Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.00	0.33	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.00	0.34	75.00	C
U3	Waktu Penyelesaian	3.18	0.32	79.50	B
U4	Biaya/Tarif	3.60	0.44	90.00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.62	0.35	65.50	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3.24	0.34	81.00	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.10	0.36	77.50	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08	0.34	77.00	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.18	0.39	79.50	B
	Nilai Rata Rata	3.11	0.36	77.78	B

Grafik 2.2.24
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan BPBD Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan BPBD secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,60) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (2,62) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

25. Unit Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPPKB dan P3A diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 355 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.25
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
DPPKB dan P3A Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,18	0,35	79,44	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,21	0,34	80,14	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,16	0,32	79,08	B
U4	Biaya/Tarif	3,87	0,44	96,69	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	0,35	78,38	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	0,34	78,87	B
U7	Prilaku Pelaksana	3,16	0,36	78,94	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,34	78,10	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	0,39	79,44	B
	Nilai Rata Rata	3,24	0,36	81,01	B

Grafik 2.2.25
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan DPPKB dan P3A Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan DPPKB dan P3A secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,87) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,12) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

26. Unit Pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik

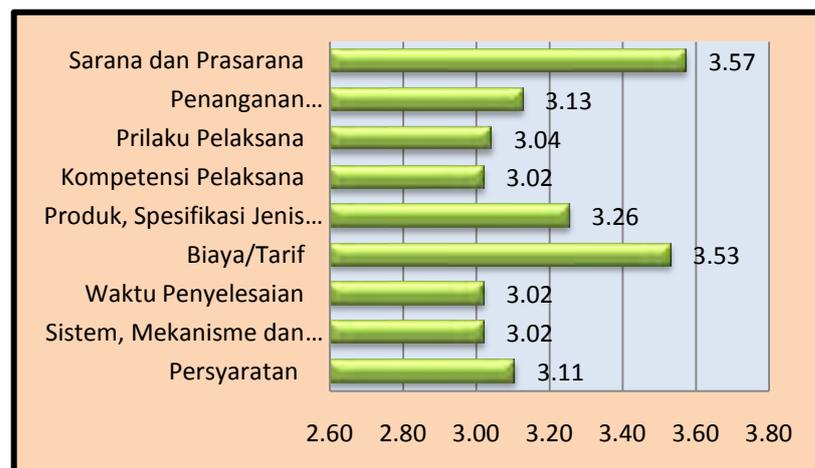
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kesatuan Bangsa dan Politik diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 47 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.26
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.11	0.34	77.66	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.02	0.34	75.53	C

U3	Waktu Penyelesaian	3.02	0.32	75.53	C
U4	Biaya/Tarif	3.53	0.44	88.30	B
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	0.35	81.38	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.02	0.34	75.53	C
U7	Prilaku Pelaksana	3.04	0.36	76.06	C
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.13	0.34	78.19	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.57	0.39	89.36	A
	Nilai Rata Rata	3.19	0.36	79.73	B

Grafik 2.2.26
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. unsur Sarana dan Prasarana (3,57) dimana sudah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada unit pelayanan dan yang terendah ada tiga buah unsur jenis layanan yaitu Kompetensi Pelaksana (3,02), Waktu Penyelesaian (3,02) dan Sistem, Mekanise dan Prosedur (3,02).

27. Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 372 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.27
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di RSUD Arosuka Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.26	0.36	81.45	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.18	0.34	79.57	B
U3	Waktu Penyelesaian	2.97	0.32	74.13	C
U4	Biaya/Tarif	3.58	0.44	89.58	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.11	0.35	77.82	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37	0.34	84.34	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.26	0.36	81.45	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.88	0.34	72.11	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.16	0.39	79.03	B
	Nilai Rata Rata	3.20	0.36	79.94	B

Grafik 2.2.27
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Arosuka Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan RSUD secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,58) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,88) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

28. Unit Pelayanan Kecamatan Gunung Talang

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Gunung Talang diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 253 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.28
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.56	0.39	88.93	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55	0.34	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.49	0.32	87.35	B
U4	Biaya/Tarif	3.99	0.44	99.70	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	0.35	88.14	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.34	89.03	A
U7	Prilaku Pelaksana	3.60	0.36	90.12	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.26	0.34	81.62	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.81	0.39	95.26	A
	Nilai Rata Rata	3.59	0.36	89.87	A

Grafik 2.2.28
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Gunung Talang secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Sangat Baik (A)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,99) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,26) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

29. Unit Pelayanan Kecamatan Bukit Sundi

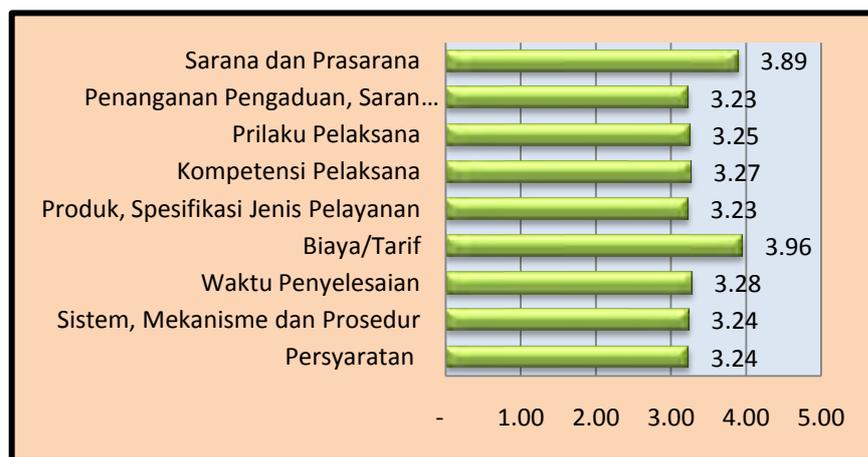
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Bukit Sundi diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 228 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.29
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.24	0.36	80.92	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.24	0.34	81.03	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.28	0.32	82.02	B
U4	Biaya/Tarif	3.96	0.44	98.90	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.23	0.35	80.81	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.34	81.80	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.25	0.36	81.36	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	0.34	80.70	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	0.39	97.37	A
	Nilai Rata Rata	3.40	0.36	84.99	B

Grafik 2.2.29
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Bukit Sundi secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,96) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,26) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,26) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

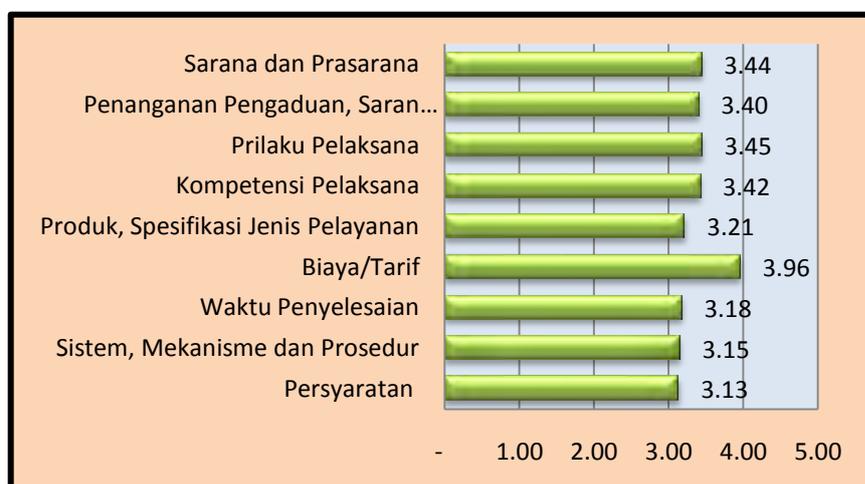
30. Unit Pelayanan Kecamatan Kubung

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kubung diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 220 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.30
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.13	0.34	78.30	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.15	0.34	78.75	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.18	0.32	79.43	B
U4	Biaya/Tarif	3.96	0.44	98.98	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21	0.35	80.34	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	0.34	85.57	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.45	0.36	86.14	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.40	0.34	85.00	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.44	0.39	86.02	B
	Nilai Rata Rata	3.37	0.36	84.28	B

Grafik 2.2.30
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Kubung Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Kubung secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,96) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur persyaratan (3,13) dimana responden masih menganggap persyaratan yang ada di Kecamatan Kubung masih ada yang menganggap kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan belum maksimal.

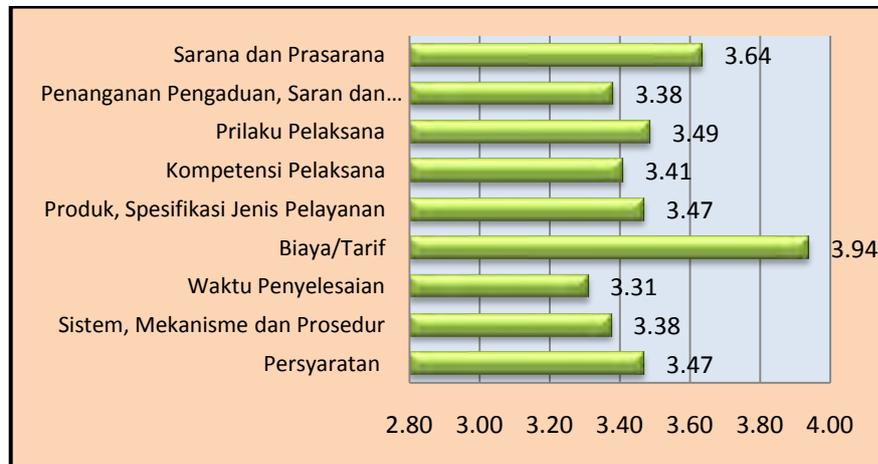
31. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan X Koto Singkarak diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 181 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.31
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.47	0.38	86.74	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.38	0.34	84.39	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.31	0.32	82.73	B
U4	Biaya/Tarif	3.94	0.44	98.48	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47	0.35	86.74	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41	0.34	85.22	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.49	0.36	87.15	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	0.34	84.53	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.64	0.39	90.88	A
	Nilai Rata Rata	3.50	0.36	87.43	B

2.2.31
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,94) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian (3,31) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

32. Unit Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di **Kecamatan IX Koto Sungai Lasi** diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 203 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.32
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.13	0.34	78.20	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.08	0.34	76.97	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.18	0.32	79.56	B
U4	Biaya/Tarif	3.89	0.44	97.29	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.84	0.35	71.06	C
U6	Kompetensi Pelaksana	2.72	0.34	68.10	C
U7	Prilaku Pelaksana	3.03	0.36	75.74	C
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.96	0.34	73.89	C
U9	Sarana dan Prasarana	2.64	0.39	65.89	C
	Nilai Rata Rata	3.05	0.36	76.30	C

Grafik 2.2.32
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan **Kecamatan IX Koto Sungai Lasi** secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Kurang Baik (C)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,89) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (2,64) dimana pada unit pelayanan ini sarana dan prasarana belum tersedia dengan baik.

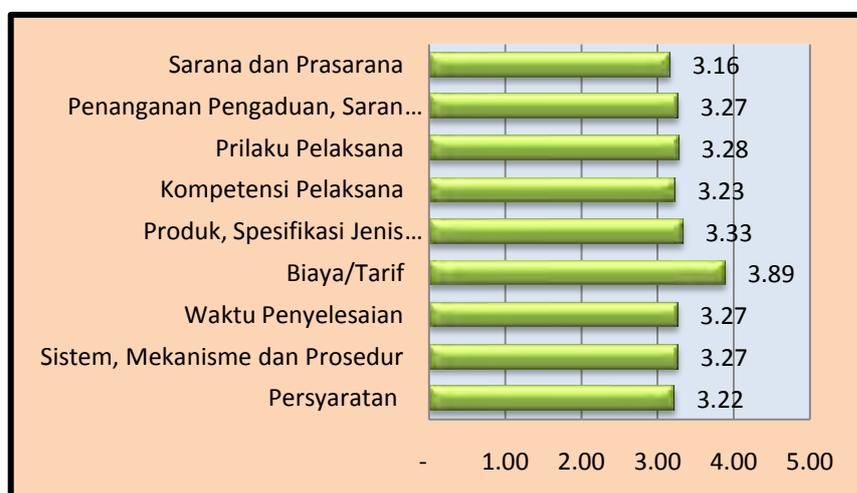
33. Unit Pelayanan Kecamatan Danau Kembar

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Danau Kembar diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 240 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.33
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.22	0.35	80.52	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.27	0.34	81.77	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.27	0.32	81.67	B
U4	Biaya/Tarif	3.89	0.44	97.19	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.33	0.35	83.33	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23	0.34	80.83	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.28	0.36	82.08	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.27	0.34	81.77	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.16	0.39	79.06	B
	Nilai Rata Rata	3.33	0.36	83.14	B

Grafik 2.2.33
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Danau Kembar secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,89) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,16) dimana pada unit pelayanan ini sarana dan prasarana belum tersedia dengan baik.

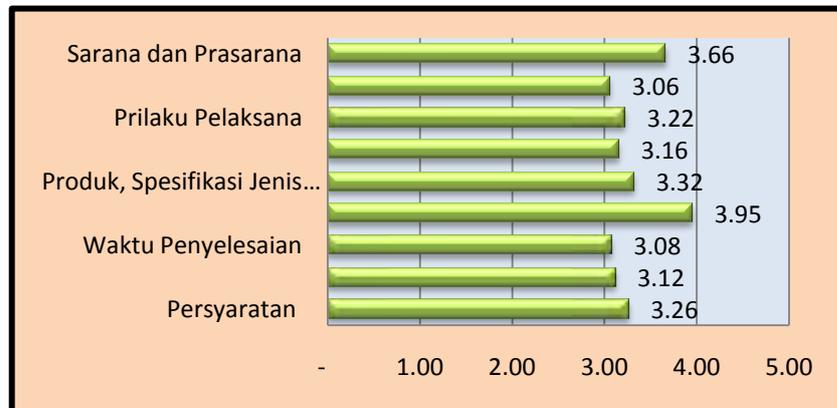
34. Unit Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 103 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.34
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.26	0.36	81.55	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.12	0.34	77.91	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.08	0.32	76.94	B
U4	Biaya/Tarif	3.95	0.44	98.79	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32	0.35	83.01	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.16	0.34	78.88	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.22	0.36	80.58	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.06	0.34	76.46	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.66	0.39	91.50	A
	Nilai Rata Rata	3.31	0.36	82.85	B

Grafik 2.2.34
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Payung Sekaki secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,95) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,06) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

35. Unit Pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti

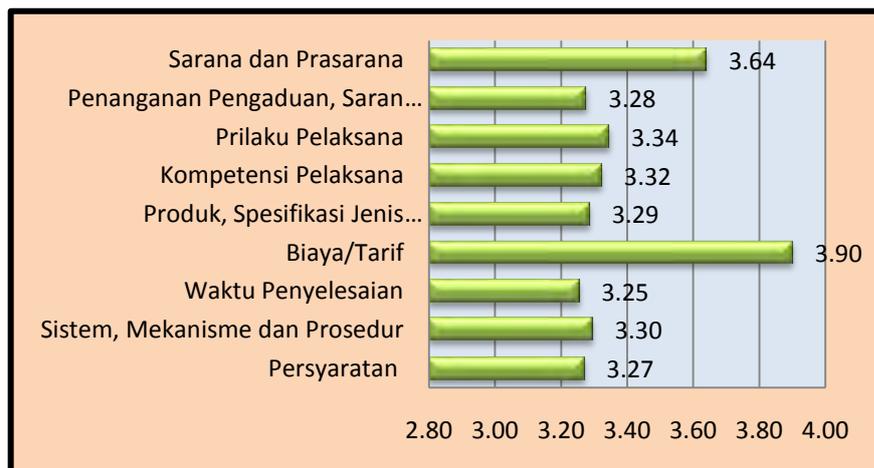
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Lembah Gumanti diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 322 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.35
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.27	0.36	81.75	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.30	0.34	82.38	B

U3	Waktu Penyelesaian	3.25	0.32	81.37	B
U4	Biaya/Tarif	3.90	0.44	97.52	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29	0.35	82.14	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.34	83.07	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.34	0.36	83.62	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	0.34	81.91	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.64	0.39	90.99	A
	Nilai Rata Rata	3.40	0.36	84.97	B

Grafik 2.2.35
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,90) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian (3,25) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

36. Unit Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pantai Cermin diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 265 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.36
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.41	0.37	85.19	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.44	0.34	85.94	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.65	0.32	91.23	A
U4	Biaya/Tarif	3.95	0.44	98.87	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	0.35	87.45	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.34	84.72	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.38	0.36	84.62	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	0.34	84.62	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.61	0.39	90.19	A
	Nilai Rata Rata	3.52	0.36	88.09	B

Grafik 2.2.36
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Pantai Cermin secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,95) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,38) dan perilaku pelaksana (3,38).

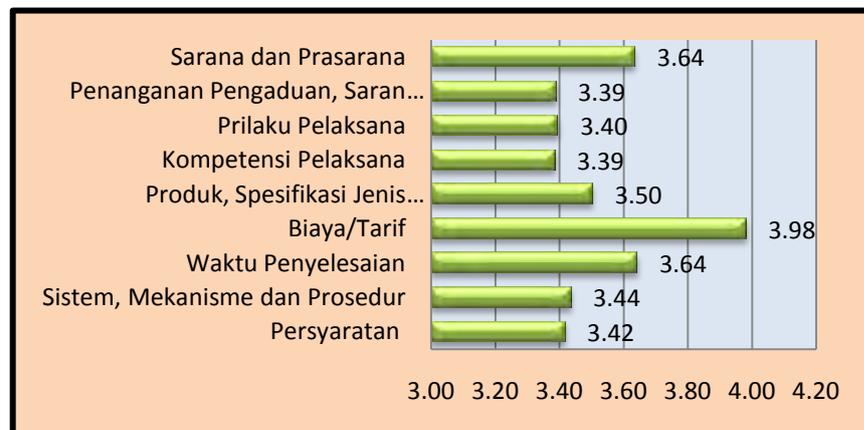
37. Unit Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Hiliran Gumanti diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 103 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.37
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.42	0.38	85.45	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.44	0.34	85.89	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.64	0.32	91.07	A
U4	Biaya/Tarif	3.98	0.44	99.55	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.50	0.35	87.59	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.34	84.64	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.40	0.36	84.91	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39	0.34	84.73	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.64	0.39	90.89	A
	Nilai Rata Rata	3.53	0.36	88.30	B

Grafik 2.2.37
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Hiliran Gumanti Diatas Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,98) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,39) dan Kompetensi Pelaksana (3,39).

38. Unit Pelayanan Kecamatan X Diatas

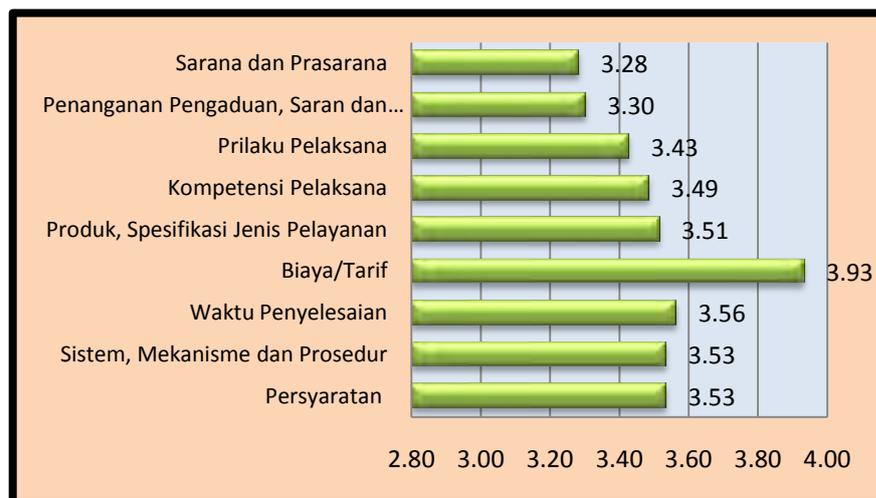
Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan X Diatas diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 103 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.38
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan di
Kecamatan X Diatas Kabupaten Solok

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.53	0.39	88.35	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.53	0.34	88.35	A

U3	Waktu Penyelesaian	3.56	0.32	89.08	A
U4	Biaya/Tarif	3.93	0.44	98.30	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51	0.35	87.86	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.49	0.34	87.14	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.43	0.36	85.68	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30	0.34	82.52	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.28	0.39	82.04	B
	Nilai Rata Rata	3.51	0.36	87.70	B

Grafik 2.2.38
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan X Diatas Kabupaten Solok



Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan Kecamatan X Diatas secara umum Kinerja Pelayanan adalah **Baik (B)**. Ada beberapa unsur pelayanan yang bernilai sangat baik. Unsur tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,93) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,28) dimana belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada unit pelayanan.

2.3. Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan dari uraian indikator masing-masing unit pelayanan di Kabupaten Solok dinilai masyarakat pelayanannya baik, dengan rata-rata dari semua unit pelayanan di Kabupaten Solok yang diukur memberikan nilai sebesar 3,35 atau setara nilai 83,67 dari 38 (tiga puluh delapan) unit pelayanan yang disurvei didapat Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3.1
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok Tahun 2019

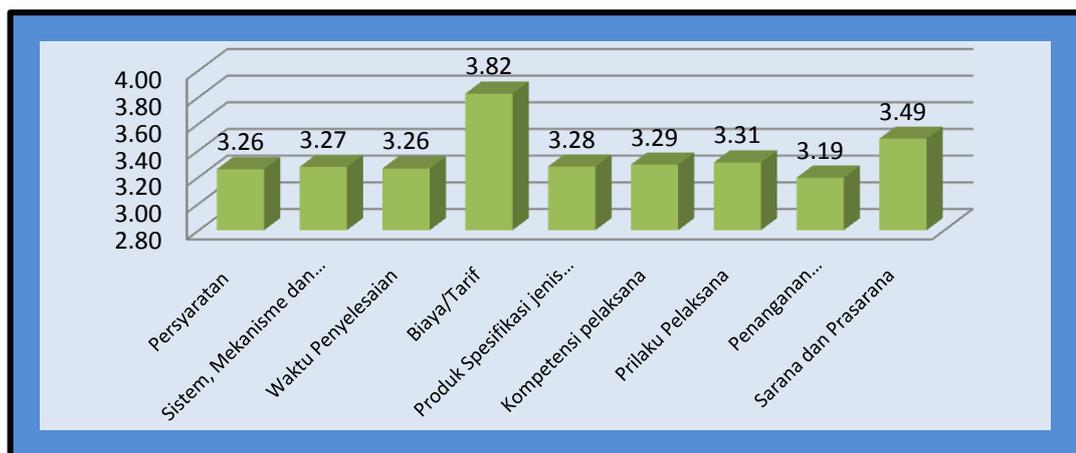
No	Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata IKM	Nilai Rata-Rata IKM Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
1	SEKRETARIAT DAERAH	3.36	84.05	B
2	SEKRETARIAT DPRD	2.96	73.97	C
3	INSPEKTORAT DAERAH	3.30	82.39	B
4	DISDIKPORA	3.33	83.14	B
5	DINAS KESEHATAN	3.25	81.15	B
6	DPUPR	3.59	89.86	A
7	DPRKPP	3.59	89.72	A
8	SATPOL PP DAN DAMKAR	3.24	80.88	B
9	DINSOS	3.57	89.35	A
10	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	3.78	94.49	A
11	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	3.15	78.73	B
12	DISDUKCAPIL	3.76	93.96	A
13	DPMPTSP DAN NAKER	3.54	88.57	A
14	DKUKMPP	3.20	79.91	B
15	DISKOMINFO	3.07	76.67	B
16	DINAS PERHUBUNGAN	3.31	82.68	B
17	DPMN	3.27	81.77	B
18	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	3.30	82.51	B
19	DINAS PERTANIAN	3.08	77.02	B
20	DISPERSIP	3.17	79.35	B
21	BADAN KEUANGAN DAERAH	3.33	83.26	B
22	BARENLITBANG	3.30	82.61	B
23	BKPSDM	3.49	87.14	B
24	BPBD	3.11	77.78	B
25	DPPKB dan P3A	3.24	81.01	B
26	Kesatuan Bangsa dan Politik	3.19	79.73	B
27	RSUD	3.20	79.94	B
28	Kecamatan Gunung Talang	3.59	89.87	A
29	Kecamatan Bukit Sundi	3.40	84.99	B

30	Kecamatan Kubung	3.37	84.28	B
31	Kecamatan X Koto Singkarak	3.50	87.43	B
32	Kecamatan IX Koto Sungai Lasi	3.05	76.30	C
33	Kecamatan Danau Kembar	3.33	83.14	B
34	Kecamatan Payung Sekaki	3.31	82.85	B
35	Kecamatan Lembah Gumanti	3.40	84.97	B
36	Kecamatan Pantai Cermin	3.52	88.09	B
37	Kecamatan Hilir Gumanti	3.53	88.30	B
38	Kecamatan X Koto Diatas	3.51	87.70	B
	Agregat IKM	3.35	83.67	B

2.4. Kajian Hasil Pengukuran

Indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Grafik 2.4.1
Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan



1. Persyaratan

Nilai *statistic mean* dari unsur Persyaratan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3,26 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada di semua unit pelayanan yang disurvei di Kabupaten Solok menunjukkan hasil yang hampir sama yaitu adanya kemudahan dalam persyaratan pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Nilai *statistic mean* dari unsur prosedur pelayanan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan

rata-rata nilai mutu pelayanan 3,27 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa semua unit pelayanan yang disurvei di Kabupaten Solok memiliki sistem, mekanisme dan prosedur yang sudah baku, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Nilai *statistic mean* dari unsur Waktu Penyelesaian untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3,26 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa setiap unit pelayanan yang disurvei di Kabupaten Solok belum sesuai waktu penyelesaian pelayanannya.

4. Biaya/Tarif

Nilai *statistic mean* dari unsure biaya/tarif untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3, 82 dengan nilai **A (Sangat Baik)**. Artinya masyarakat menyatakan bahwa tara-rata dalam pelaksanaan pelayanan tidak ada dipungut biaya/tarif.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai *statistic mean* dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3, 28 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Nilai *statistic mean* dari unsur Kompetensi Pelaksana untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3,29 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan mempunyai kemampuan (kompetensi) yang baik dalam memberikan pelayanan.

7. Prilaku Pelaksana

Nilai *statistic mean* dari unsur prilaku pelaksana memberikan pelayanan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 -

4,00. Dengan nilai rata-rata mutu pelayanan 3,31 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan baik terhadap masyarakat penerima pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai *statistic mean* dari unsur Penanganan pengaduan, saran dan Masukan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2,5997 – 4,00. Dengan rata-rata mutu pelayanan 3,19 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa tidak lanjut penanganan pengaduan berjalan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya terlaksana.

9. Sarana dan Prasarana

Nilai *statistic mean* dari unsur Sarana dan Prasarana untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2,5997 – 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan 3,49 dengan nilai **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada unit pelayanan tersedia dengan baik.

2.5. Interpretasi

Hasil pengukuran dan kajian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap 38 SKPD di Kabupaten Solok didapatkan nilai tertinggi dari unsur pelayanan Biaya/tarif sebesar 3,82 di dikarenakan ada beberapa SKPD menerapkan biaya/ tarif untuk pelayanannya seperti Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Perhubungan, RSUD sedangkan untuk SKPD lain tidak memungut biaya sama sekali atau gratis.

Akan dari hasil survey masih ada terlihat responden mengisi adanya biaya/ atau tarif hal ini dikarenakan mungkin sebagian responden tidak terlalu teliti dalam mengisi kuesioner dan kurangnya penjelasan dari petugas pelaksana survei.

Sedangkan untuk unsur pelayanan terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu sebesar 3,19 hal ini dikarenakan belum digunakan sarana pengaduan yang sudah ada oleh masyarakat hal ini disebabkan kurang sosialisasi tentang tata cara pengaduan di masing-masing SKPD melalui aplikasi lapor.go.id atau SMS1708.

BAB III **P E N U T U P**

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 (tiga puluh delapan) unit pelayanan (Tabel 2.3.1) menunjukkan bahwa unit penyelenggara pelayanan DPUPR, DISDUKCAPIL, Kecamatan Gunung Talang, mempunyai nilai 78.79 dengan kategori penilaian berada pada interval 76,61 – 88,31 dengan mutu pelayanan adalah **A** dan kinerja pelayanan **Sangat Baik**, dan unit penyelenggara pelayanan Sekretariat Daerah, Dinas Kesehatan, BKPSDM, Inspektorat Daerah, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, DKUKMPP, Dinas Komunikasi dan informatika, Dinas Perhubungan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari, Dinas Pertanian, Dinas Perikanan dan Pangan, Barenlitbang, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Badan Keuangan Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, DPPKB dan P3A, Kesatuan Bangsa dan Politik, Rumah Sakit Umum Daerah, Kecamatan Bukit Sundi, Kecamatan Kubung, Kecamatan X Koto Singkarak, Kecamatan Danau Kembar, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Lembah Gumanti, Kecamatan Hiliran Gumanti, Kecamatan X Koto Diatas mempunyai nilai 78.79 dengan kategori penilaian berada pada interval 76,61 – 88,31 dengan mutu pelayanan adalah **B** dan kinerja pelayanan **Baik**. Sedangkan unit pelayanan yang memiliki nilai **Kurang Baik** dengan angka mutu **C** adalah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi.
2. Secara umum nilai survei kepuasan masyarakat adalah Baik, ada unsur pelayanan yang bernilai **A (sangat baik)** yaitu Biaya/ Tarif dan unsur pelayanan yang masih bernilai rendah yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,19.

3.2. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Solok dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik pada setiap instansi dapat disampaikan atau direkomendasikan :

3.2.1 Unsur Jenis Layanan

a. ***Unsur persyaratan***, cara untuk meningkatkannya adalah:

- Memperjelas aspek persyaratan sesuai dengan aturan yang berlaku
- Memberikan kemudahan terkait persyaratan
- Mengurangi jumlah persyaratan
- Menyediakan dan memperjelas informasi terkait persyaratan

b. ***Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur***, cara untuk meningkatkannya adalah:

- Mempermudah tiap tahapan pelayanan dengan memotong rantai layanan
- Memperjelas prosedur dan mekanisme pelayanan
- Menyediakan bagan alur setiap mekanisme pelayanan
- Memilih pos layanan yang substansial bila dibutuhkan dan beresiko

c. ***Unsur waktu penyelesaian***, cara untuk meningkatkannya adalah:

- Mempersingkat waktu pelayanan setiap tahapan pelayanan
- Menjamin kepastian waktu
- Membuat komitmen disiplin atas waktu pelaksanaan.

d. ***Unsur tarif/biaya pelayanan***, cara untuk meningkatkannya adalah:

- Menyediakan informasi terkait tarif dan biaya pelayanan
- Menetapkan tarif/biaya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh regulasi yang memperhatikan tingkat kemampuan masyarakat
- Menghilangkan berbagai bentuk pungutan liar

e. ***Unsur produk spesifikasi jenis Pelayanan***, cara untuk meningkatkannya adalah:

- Memperjelas jenis produk layanan sesuai peruntukan
- Mendesain seefisien mungkin bentuk dan jenis luaran

- Memperpanjang masa berlaku produk luaran
 - Mendata secara cermat dan rapi setiap produk luaran
 - Mengawasi pemanfaatan setiap produk luaran di masyarakat
- f. **Unsur kompetensi pelaksana**, cara untuk meningkatkannya adalah:
- Menempatkan penyedia layanan [pegawai] sesuai dengan standar kompetensi
 - keilmuan, keahlian dan pengalaman
 - Meningkatkan kompetensi penyedia layanan [pegawai] melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan
 - Memberikan *reward* terhadap petugas berprestasi dan *punishmen* atas petugas yang melanggar standar pelayanan.
 - Melatih petugas pengganti sebagai konsekuensi pengkaderan
 - Melakukan rotasi posisi aparatur dalam pemberian pelayanan
- g. **Unsur perilaku pelaksana**, cara untuk meningkatkannya adalah:
- Mendekatkan nilai budaya dalam setiap aktifitas pelayanan
 - Mempertegas batasan urusan domestik dan profesionalisme birokrasi
 - Pemberian seragam yang dikenakan oleh petugas pelayanan
 - Meningkatkan disiplin dan penegakan aturan standar layanan
- h. **Unsur penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, cara untuk meningkatkannya adalah:
- Menyediakan sarana pengaduan masyarakat langsung maupun tidak langsung
 - Mempercepat proses tindak lanjut pengaduan
 - Menyediakan link kontrol atasan langsung
 - Menyediakan forum kontrol public.
 - Melaksanakan sosialisasi ke masyarakat penggunaan website pengaduan melalui aplikasi lapor dan SMS 1708.
- i. **Unsur sarana prasarana**, cara untuk meningkatkannya adalah:
- Menyediakan sarana dan prasarana yang representatif dan nyaman
 - Memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak memadai
 - Memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi

3.2.2 Pemerintah Kabupaten Solok

- a. Untuk lebih mengetahui secara mendetail permasalahan yang terjadi pada masing-masing unit pelayanan (SKPD) diharapkan pada unit penyelenggara pelayanan (SKPD) menerapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima dan untuk mengatasi permasalahan yang diperoleh dari hasil survei, diharapkan masing-masing unit penyelenggara pelayanan menyusun/membuat Standar Pelayanan berdasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang penyusunan Standar Pelayanan dan Peraturan Bupati Solok Nomor 12 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok.
- c. Pemerintah Kabupaten Solok sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat bisa bekerja sama dengan lembaga lain melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- d. Kepada Pemerintah Kabupaten Solok kedepan tetap selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan mewujudkan Pemerintahan yang baik. Metode evaluasi kinerja aparatur atau unit penyelenggara pelayanan secara umum dapat dilakukan dalam bentuk penelitian, lokakarya, survei, atau menunjuk konsultan pelayanan publik yang dapat memberikan kontribusi peningkatkan perbaikan kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Solok.
- e. Dari hasil pendalaman lapangan dan melihat fenomena yang ada diharapkan ke depannya untuk melaksanakan Survei Kepuasan

Masyarakat pada Pemerintahan Nagari dan Puskesmas di Kabupaten Solok.

- f. Diharapkan masing-masing penyelenggara pelayanan (SKPD) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Solok melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi lapor ! dan SMS 1708 sebagai sarana pengaduan, saran dan masukan masyarakat Kabupaten Solok yang dikelola Kemenpan RB, Kantor Sekretariat Kepresidenan (KSP) dan Ombudman RI.