



LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **KABUPATEN SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT** **TAHUN 2018**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat taufik dan hidayahNya, Alhamdulillah penyusunan laporan akhir hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Solok Tahun 2018 ini dapat terlaksana dengan baik. Penyelenggaraan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 26 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan, Dinas Sosial, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Perikanan dan Pangan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Dinas Pertanian, Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Kecamatan Danau Kembar, Kecamatan Lembah Gumanti, Kecamatan Lembang Jaya, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Kubung, Kecamatan X Koto Singkarak, Kecamatan Junjung Sirih, Kecamatan Gunung Talang, Kecamatan Pantai Cermin, Kecamatan X Koto Diatas, Kecamatan IX Koto Sungai Lasi, Kecamatan Hiliran Gumanti dan RSUD Arosuka.

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 2018



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 Survey Kepuasan Masyarakat..... | 2 |
| 1.3. Metode | 3 |
| 3.1. Teknik Pengumpulan Data..... | 4 |
| 3.2. Metode Analisa Data..... | 4 |
| 3.2.1. Pengolahan Data Survey | 6 |
| 3.2.2. Sistematika Pelaporan | 6 |
| 1.4. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat..... | 6 |
| BAB II : ANALISA | 8 |
| 2.1. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan | 8 |
| 1. Persyaratan | 9 |
| 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur..... | 11 |
| 3. Waktu Penyelesaian | 14 |
| 4. Biaya/Tarif | 13 |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 15 |
| 6. Kompetensi Pelaksana..... | 17 |
| 7. Prilaku Pelaksana | 18 |
| 8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan..... | 20 |
| 9. Sarana dan Prasarana | 21 |
| 2.2. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan. | 23 |
| 1. Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia | 23 |
| 2. Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 25 |
| 3. Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga | 26 |
| 4. Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 28 |
| 5. Unit Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 29 |
| 6. Unit Pelayanan Dinas Sosial | 31 |
| 7. Unit Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan | 32 |
| 8. Unit Pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan | 34 |
| 9. Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup | 35 |

| | | |
|---------|--|----|
| | 10. Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja | 37 |
| | 11. Unit Pelayanan Dinas Dinas Pertanian..... | 38 |
| | 12. Unit Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 40 |
| | 13. Unit Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 41 |
| | 14. Unit Pelayanan Kecamatan Danau Kembar | 43 |
| | 15. Unit Pelayanan Kecamatan Lembah Gumati | 44 |
| | 16. Unit Pelayanan Kecamatan Lembang Jaya | 46 |
| | 17. Unit Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki | 47 |
| | 18. Unit Pelayanan Kecamatan Kubung..... | 49 |
| | 19. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak | 50 |
| | 20. Unit Pelayanan Kecamatan Junjung Sirih | 52 |
| | 21. Unit Pelayanan Kecamatan Gunung Talang..... | 53 |
| | 22. Unit Pelayanan Kecamatan Panatai Cermin | 55 |
| | 23. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Diatas | 56 |
| | 24. Unit Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi..... | 58 |
| | 25. Unit Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti | 59 |
| | 26. Unit Pelayanan RSUD..... | 61 |
| | 2.3. Survey Kepuasan Masyarakat | 62 |
| | 2.4. Kajian Hasil Pengukuran | 65 |
| | 2.5. Interpretasi | 68 |
| BAB III | : PENUTUP | 69 |
| | 3.1. Kesimpulan | 69 |
| | 3.2. Saran / Rekomendasi | 70 |
| | 1. Unit Pelayanan | 70 |
| | 2. Pemerintah Kabupaten Solok | 82 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|---|----|
| Tabel 1.3. | Nilai Persepsi, Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan | 5 |
| Tabel 1.4. | Jadwal Pelaksanaan Survey | 7 |
| Tabel 2.1.1 | Persyaratan | 10 |
| Tabel 2.1.2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur..... | 11 |
| Tabel 2.1.3 | Waktu Penyelesaian | 13 |
| Tabel 2.1.4 | Biaya/Tarif | 14 |
| Tabel 2.1.5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayan | 16 |
| Tabel 2.1.6 | Kompetensi Pelaksana | 17 |
| Tabel 4.1.7 | Prilaku Pelaksana | 19 |
| Tabel 2.1.8 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan..... | 20 |
| Tabel 2.1.9 | Sarana dan Prasarana | 22 |
| Tabel 2.2.1 | Nilai SKM Setelah Dikonversikan berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia | 24 |
| Tabel 2.2.2 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 25 |
| Tabel 2.2.3 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga | 27 |
| Tabel 2.2.4 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 28 |
| Tabel 2.2.5 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 30 |
| Tabel 2.2.6 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Sosial | 31 |
| Tabel 2.2.7 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan | 33 |
| Tabel 2.2.8 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan | 34 |
| Tabel 2.2.9 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup | 36 |
| Tabel 2.2.10 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur Dinas Penanaman Modal Peayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja | 37 |
| Tabel 2.2.11 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pertanian | 39 |

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel 2.2.12 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak..... | 40 |
| Tabel 2.2.13 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 42 |
| Tabel 2.2.14 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Danau Kembar | 43 |
| Tabel 2.2.15 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti..... | 45 |
| Tabel 2.2.16 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Lembang Jaya | 46 |
| Tabel 2.2.17 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Payung Sekaki | 48 |
| Tabel 2.2.18 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Kubung..... | 49 |
| Tabel 2.2.19 | Nilai SKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak | 51 |
| Tabel 2.2.20 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Junjung Sirih | 52 |
| Tabel 2.2.21 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Gunung Talang | 54 |
| Tabel 2.2.22 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Pantai Cermin | 55 |
| Tabel 2.2.23 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan X Koto Diatas | 57 |
| Tabel 2.2.24 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 58 |
| Tabel 2.2.25 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti | 60 |
| Tabel 2.2.26 | Nilai SIKM setelah dikonversikan berdasarkan unsur pelayanan RSUD Arosuka | 61 |
| Tabel 2.3.1 | Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok Tahun 2018 | 63 |
| Tabel 2.3.2 | Perbandingan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok Tahun 2018 | 64 |
| Tabel 2.4.1 | Tiga Unsur dengan Nilai Terendah tiap unsur pelayanan di Kabupaten Solok Tahun 2018 | 65 |

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|---------------|---|----|
| Grafik 2.1.1 | Nilai Rata-rata Persyaratan Menurut Unit Layanan | 11 |
| Grafik 2.1.2 | Nilai Rata-rata Sistem Mekanisme dan Prosedur Menurut Unit Layanan..... | 12 |
| Grafik 2.1.3 | Nilai Rata-rata Waktu Penyelesaian Pelayanan Menurut Unit Layanan..... | 14 |
| Grafik 2.1.4 | Nilai Rata-rata Ketepatan Biaya/Tarif Menurut Unit Layanan | 15 |
| Grafik 2.1.5 | Nilai Rata-rata Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menurut Unit Layanan..... | 17 |
| Grafik 2.1.6 | Nilai Rata-rata Kompetensi Pelaksana Menurut Unit layanan | 18 |
| Grafik 2.1.7 | Nilai Rata-rata Prilaku Pelaksana PelayananMenurut Unit | 20 |
| Grafik 2.1.8 | Nilai Rata-rata Penanganan Pengaduan saran dan Masukan Menurut Unit Layanan..... | 21 |
| Grafik 2.1.9 | Nilai Rata-rata sarana dan Prasarana Menurut Unit Layanan | 23 |
| Grafik 2.2.1 | SKM berdasarkan Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia..... | 24 |
| Grafik 2.2.2 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan..... | 26 |
| Grafik 2.2.3 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga | 29 |
| Grafik 2.2.4 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 30 |
| Grafik 2.2.5 | SKM berdasarkan unsur pelayanan pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 32 |
| Grafik 2.2.6 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Sosial..... | 33 |
| Grafik 2.2.7 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan..... | 35 |
| Grafik 2.2.8 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan..... | 36 |
| Grafik 2.2.9 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup | 38 |
| Grafik 2.2.10 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal Pealayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja | 39 |
| Grafik 2.2.11 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pertanian | 41 |
| Grafik 2.2.12 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak | 42 |
| Grafik 2.2.13 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang..... | 44 |

| | | |
|---------------|---|----|
| Grafik 2.2.14 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Danau Kembar | 45 |
| Grafik 2.2.15 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti..... | 45 |
| Grafik 2.2.16 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Lembang Jaya | 47 |
| Grafik 2.2.17 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Payung Sekaki..... | 48 |
| Grafik 2.2.18 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Kubung | 50 |
| Grafik 2.2.19 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak..... | 50 |
| Grafik 2.2.20 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Junjung Sirih..... | 53 |
| Grafik 2.2.21 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Gunung Talang..... | 54 |
| Grafik 2.2.22 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Pantai Cermin..... | 56 |
| Grafik 2.2.23 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan X Koto Diatas..... | 57 |
| Grafik 2.2.24 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi..... | 59 |
| Grafik 2.2.25 | SKM berdasarkan unsur pelayanan Kecamatan Kecamatan Hiliran Gumanti..... | 60 |
| Grafik 2.2.26 | SKM berdasarkan unsur pelayanan RSUD Arosuka | 62 |

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya pemerintah. 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 aparaturnya 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 baru 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 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 Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Tujuan Survey 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 kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

3. Metode

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (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 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 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 (gedung).

3.1. 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.

3.2. 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 :

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

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 - 2.5996 | 25.00 – 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2.60 - 3.064 | 65.00 – 76.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3.0644 - 3.532 | 76.61 – 88.30 | B | Baik |
| 4 | 3.5324 - 4.00 | 88.31 – 100.00 | A | Sangat Baik |

3.2.1. 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 mengkalikan nilai dasar 25.

3.2.2. 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.

4. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama lebih kurang 5 (lima) bulan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4.
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Kegiatan | Jadwal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | | November | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 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 | Pengolah Data SKM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyusunan Laporan SKM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penyampaian Laporan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BAB II ANALISIS

2.1. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unsur 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 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 26 unit pelayanan publik yaitu :

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM)
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPERSIP)
3. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (DISDIKPORA)
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)
5. Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan (DPRKPP)
6. Dinas Sosial (DINSOS)
7. Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan (DKUKMPP)
8. Dinas Perikanan dan Pangan (DPP)
9. Dinas Lingkungan Hidup (DLH)
10. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker)
11. Dinas Pertanian

12. Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKA & P3A)
13. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR)
14. Kecamatan Danau Kembar
15. Kecamatan Lembah Gumanti
16. Kecamatan Lembang Jaya
17. Kecamatan Payung Sekaki
18. Kecamatan Kubung
19. Kecamatan X Koto Singkarak
20. Kecamatan Junjung Sirih
21. Kecamatan Gunung Talang
22. Kecamatan Pantai Cermin
23. Kecamatan X Koto Diatas
24. Kecamatan IX Koto Sungai Lasi
25. Kecamatan Hiliran Gumanti
26. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat pada uraian dibawah ini :

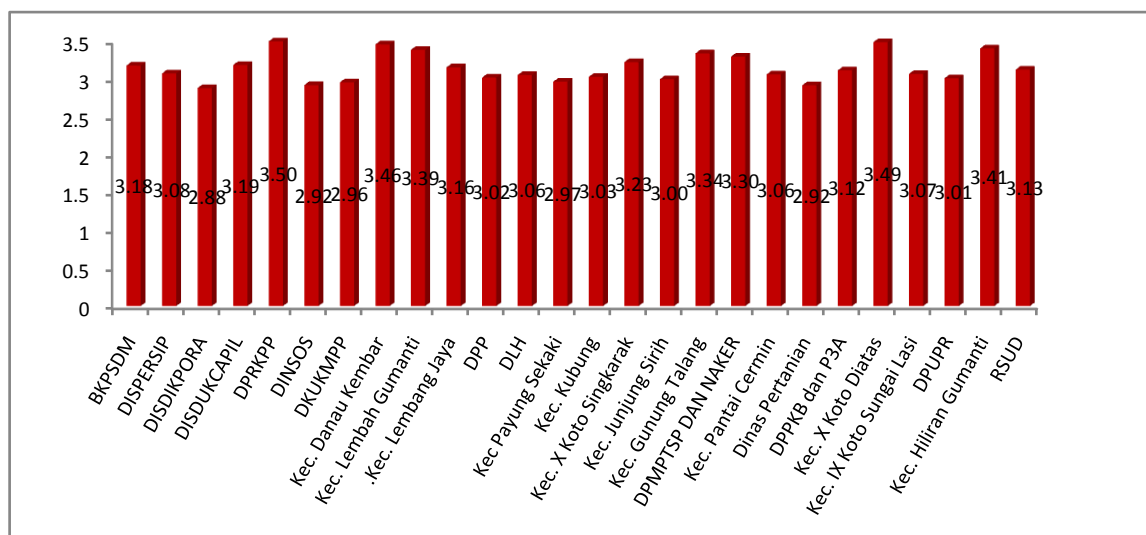
1. Persyaratan

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 **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. Nilai Persyaratan masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada table 2.1.1.

Tabel 2.1.1.
Persyaratan Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,50 | A |
| 2 | DISPERSIP | 3,06 | B |
| 3 | DISDIKPORA | 3,39 | B |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,40 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,50 | A |
| 6 | DINSOS | 2,12 | D |
| 7 | DKUKMPP | 3,50 | A |
| 8 | DPP | 3,39 | B |
| 9 | DLH | 3,06 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,76 | A |
| 11 | Dinas Pertanian | 3,04 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,22 | B |
| 13 | DPUPR | 3,43 | B |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,60 | A |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,78 | A |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,27 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,54 | A |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,99 | A |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,12 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,09 | D |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,65 | A |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,30 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,40 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,04 | B |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,42 | B |
| 26 | RSUD | 2,60 | C |
| | Rata-Rata | 3,28 | B |

Grafik 2.1.1.
Nilai Rata-rata Persyaratan Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



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 **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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.2.

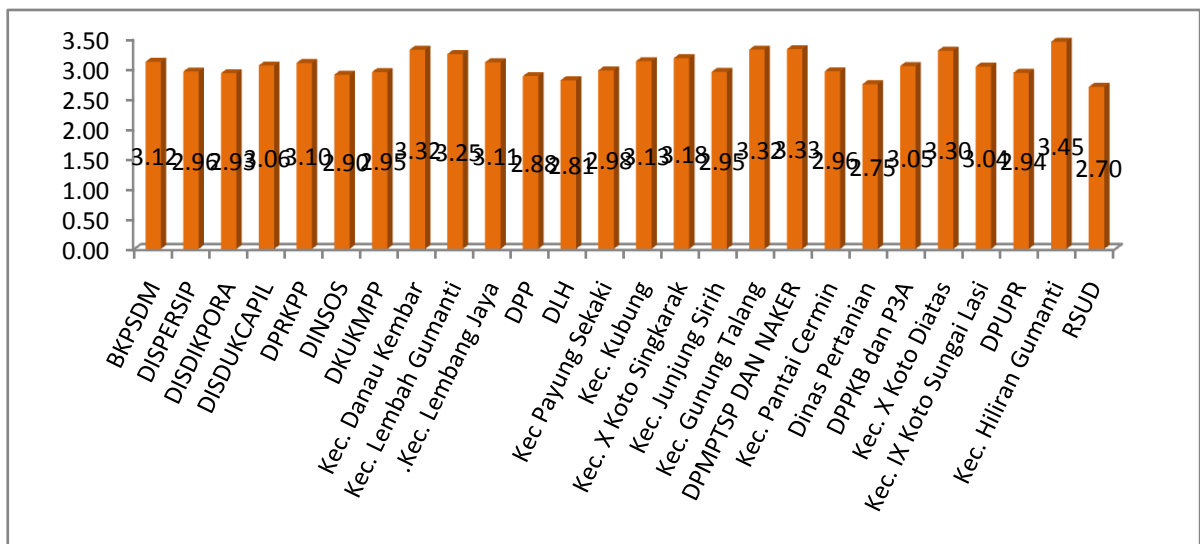
Tabel 2.1.2.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,12 | B |
| 2 | DISPERSIP | 2,96 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,93 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,06 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,10 | B |
| 6 | DINSOS | 2,90 | C |
| 7 | DKUKMPP | 3,12 | B |
| 8 | DPP | 2,88 | C |
| 9 | DLH | 2,81 | C |

Laporan Akhir
Survey Kepuasan Masyarakat

| | | | |
|----|-------------------------------|-------------|----------|
| 10 | DPMPSTP dan Naker | 3,33 | B |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,75 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,05 | C |
| 13 | DPUPR | 2,98 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,32 | B |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,25 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,11 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 2,98 | C |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,13 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,18 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,95 | C |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,32 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 2,96 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,30 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,04 | B |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,45 | B |
| 26 | RSUD | 2,70 | C |
| | Rata-Rata | 3,06 | B |

Grafik 2.1.2.
Nilai Rata-rata Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



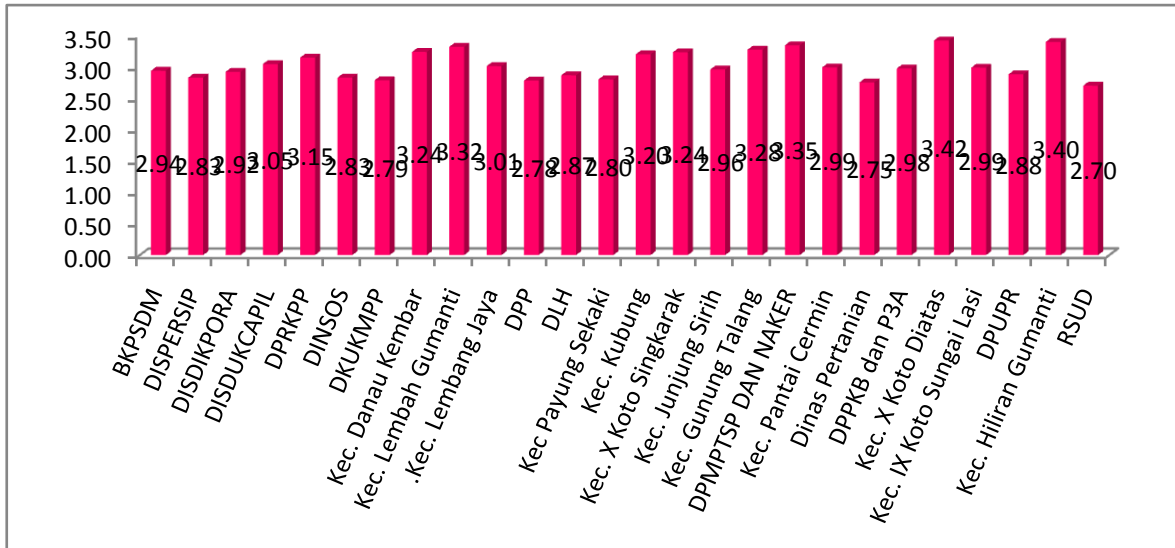
3. Waktu Penyelesaian

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 **C (Kurang Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa setiap unit pelayanan yang disurvei di Kabupaten Solok belum sesuai waktu pemberian pelayanannya. Kesesuaian waktu penyelesaian masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.3.

Tabel 2.1.3.
Waktu Penyelesaian Menurut Unit Layanan di
Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 2,94 | C |
| 2 | DISPERSIP | 2,83 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,92 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,05 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,15 | B |
| 6 | DINSOS | 2,83 | C |
| 7 | DKUKMPP | 2,94 | C |
| 8 | DPP | 2,78 | C |
| 9 | DLH | 2,87 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,35 | B |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,75 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 2,98 | C |
| 13 | DPUPR | 2,88 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,24 | B |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,32 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,01 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 2,80 | C |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,20 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,24 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,96 | C |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,28 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 2,99 | C |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,42 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 2,99 | C |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,40 | B |
| 26 | RSUD | 2,70 | C |
| | Rata-Rata | 3,03 | C |

Grafik 2.1.3.
Nilai Rata-rata Waktu Penyelesaian Menurut Unit
Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



4. Biaya/Tarif

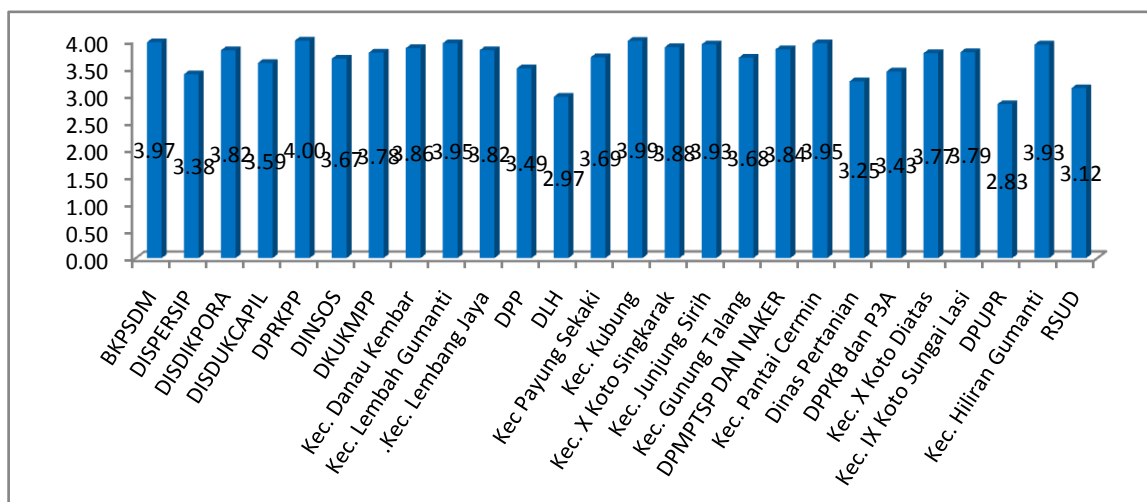
Nilai *statistic mean* dari unsure biaya/tarif untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Artinya masyarakat menyatakan bahwa tara-rata dalam pelaksanaan pelayanan tidak ada dipungut biaya/tarif. Biaya/tarif masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.4.

Tabel 2.1.4.
Biaya/Tarif Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,97 | A |
| 2 | DISPERSIP | 3,38 | B |
| 3 | DISDIKPORA | 3,82 | A |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,59 | A |
| 5 | DPRKPP | 4,00 | A |
| 6 | DINSOS | 3,67 | A |
| 7 | DKUKMPP | 3,97 | A |
| 8 | DPP | 3,49 | B |
| 9 | DLH | 2,97 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,84 | A |

| | | | |
|----|-------------------------------|-------------|----------|
| 11 | Dinas Pertanian | 3,25 | B |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,43 | B |
| 13 | DPUPR | 2,83 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,86 | A |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,95 | A |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,82 | A |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,69 | A |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,99 | A |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,88 | A |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 3,93 | A |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,68 | A |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,95 | A |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,77 | A |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,79 | A |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,93 | A |
| 26 | RSUD | 3,12 | B |
| | Rata-Rata | 3,68 | A |

Grafik 2.1.4.
Nilai Rata-rata Biaya/Tarif
Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

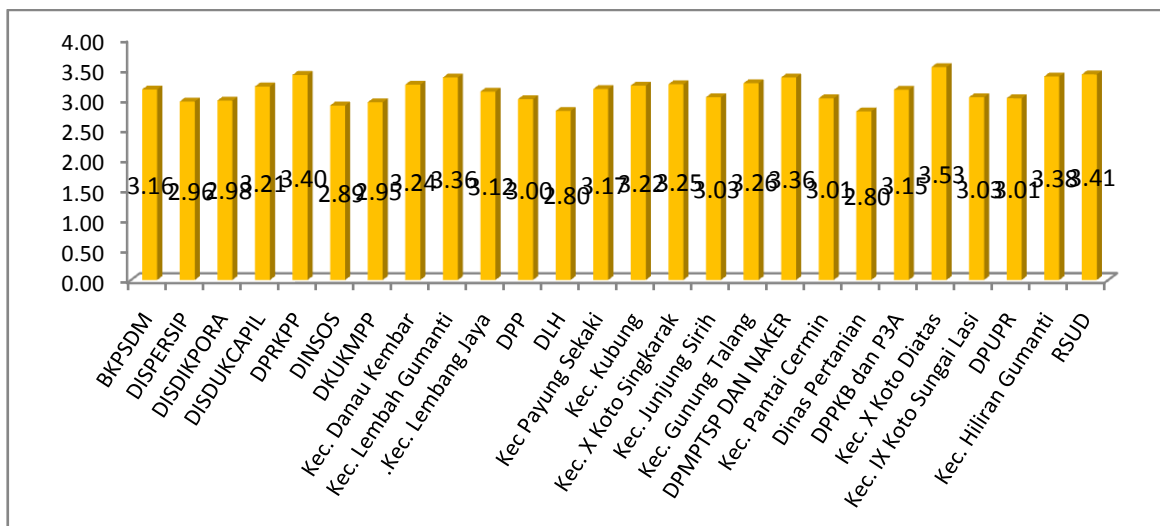
Nilai *statistic mean* dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk spesifikasi jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.5.

Tabel 2.1.5.
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,16 | B |
| 2 | DISPERSIP | 2,96 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,98 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,21 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,40 | B |
| 6 | DINSOS | 2,89 | C |
| 7 | DKUKMPP | 3,16 | B |
| 8 | DPP | 3,00 | C |
| 9 | DLH | 2,80 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,36 | B |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,80 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,15 | B |
| 13 | DPUPR | 3,01 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,24 | B |
| 15 | Kecamatan Lembah Gumanti | 3,36 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,12 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,17 | B |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,22 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,25 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 3,03 | B |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,26 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,01 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,53 | A |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,03 | B |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,38 | B |
| 26 | RSUD | 3,41 | B |
| | Rata-Rata | 3,15 | B |

Grafik 2.1.5.
Nilai Rata-rata Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



6. Kompetensi Pelaksana

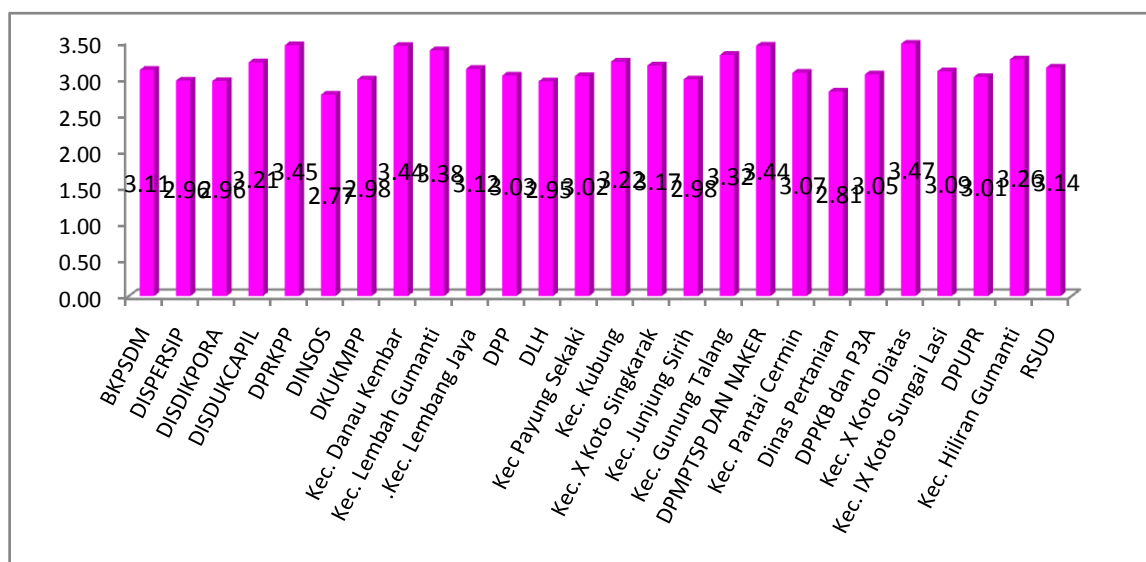
Nilai *statistic mean* dari unsur Kompetensi Pelaksana untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata nilai mutu pelayanan **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan mempunyai kemampuan (kompetensi) yang baik dalam memberikan pelayanan. Kompetensi pelaksana masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.6.

Tabel 2.1.6.
Kompetensi Pelaksana Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,11 | B |
| 2 | DISPERSIP | 2,96 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,96 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,21 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,45 | A |
| 6 | DINSOS | 2,77 | C |
| 7 | DKUKMPP | 3,11 | B |
| 8 | DPP | 3,03 | C |

| | | | |
|----|-------------------------------|-------------|----------|
| 9 | DLH | 2,95 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,44 | B |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,81 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,05 | C |
| 13 | DPUPR | 3,01 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,44 | B |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,36 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,12 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,02 | C |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,22 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,17 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,98 | C |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,32 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,07 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,47 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,09 | B |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,26 | B |
| 26 | RSUD | 3,14 | B |
| | Rata-Rata | 3,14 | B |

Grafik 2.1.6.
Nilai Rata-rata Kompetensi Pelaksana Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018



7. Prilaku Pelaksana

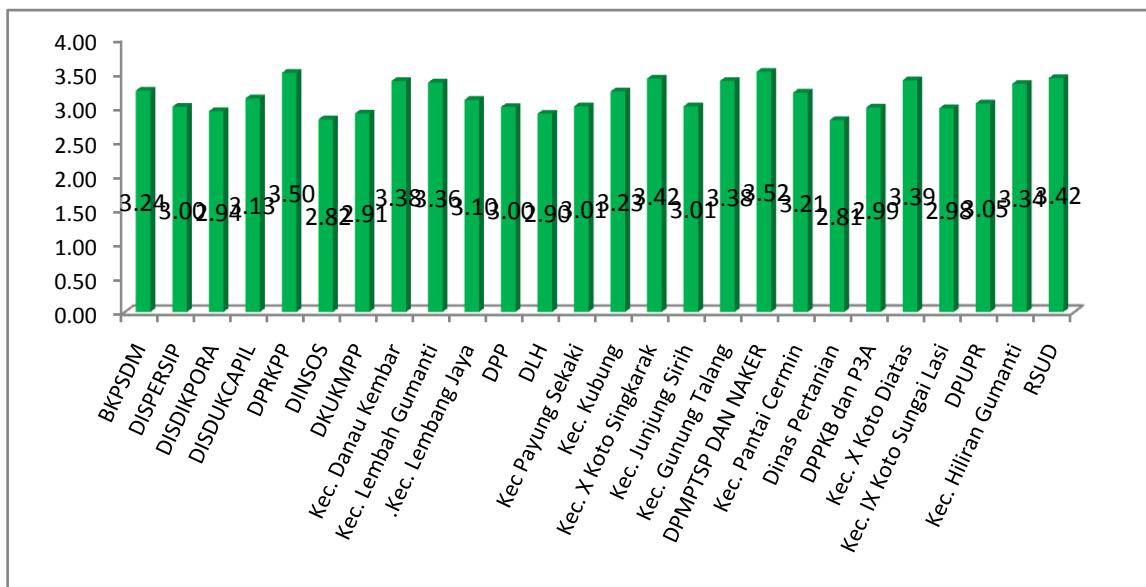
Nilai *statistic mean* dari unsur prilaku pelaksana memberikan pelayanan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan nilai rata-rata mutu pelayanan **B (Baik)**. Artinya rata-rata

masyarakat menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan baik terhadap masyarakat penerima pelayanan. Prilaku Pelaksana masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.7.

Tabel 2.1.7.
Prilaku Pelaksana Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,24 | B |
| 2 | DISPERSIP | 3,00 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,94 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,13 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,50 | A |
| 6 | DINSOS | 2,82 | C |
| 7 | DKUKMPP | 3,24 | B |
| 8 | DPP | 3,00 | C |
| 9 | DLH | 2,90 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,52 | A |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,81 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 2,99 | C |
| 13 | DPUPR | 3,05 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,44 | B |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,36 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,10 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,01 | C |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,23 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,42 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 3,01 | B |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,38 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,21 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,39 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 2,98 | C |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,34 | B |
| 26 | RSUD | 3,42 | B |
| | Rata-Rata | 3,17 | B |

Grafik 2.1.7.
Nilai Rata-rata Prilaku Pelaksana memberikan Pelayanan Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

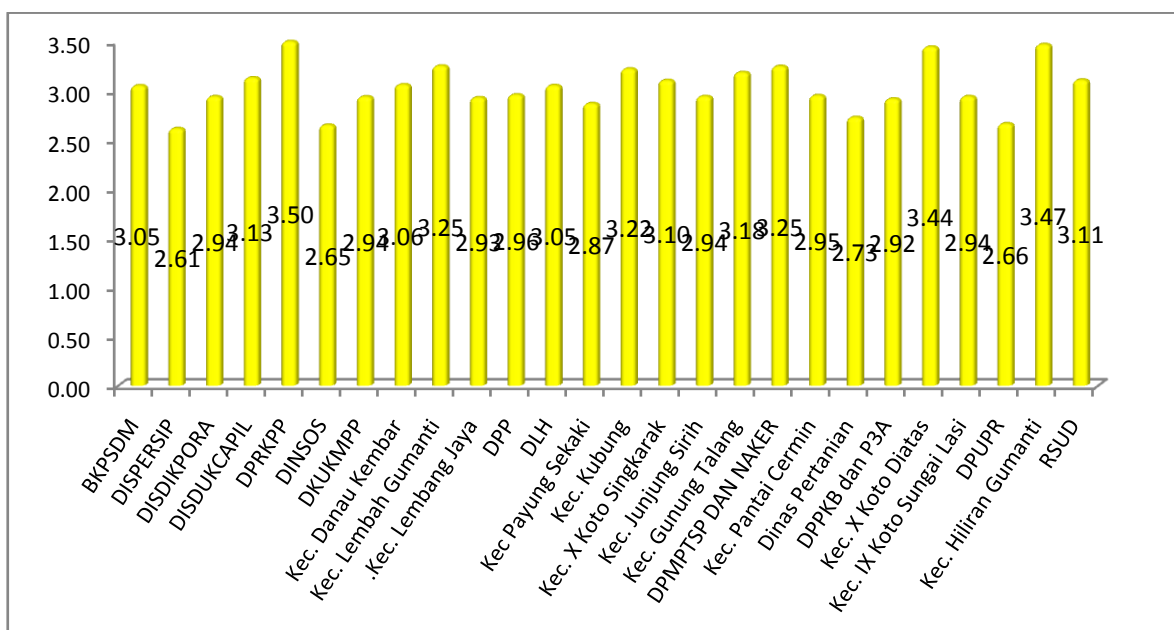
Nilai *statistic mean* dari unsur Penanganan pengaduan , saran dan Masukan untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan rata-rata mutu pelayanan **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa tidak lanjut penanganan pengaduan berjalan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya terlaksana. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.8.

Tabel 2.1.8.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,05 | C |
| 2 | DISPERSIP | 2,61 | C |
| 3 | DISDIKPORA | 2,94 | C |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,13 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,50 | A |
| 6 | DINSOS | 2,65 | C |
| 7 | DKUKMPP | 3,05 | C |
| 8 | DPP | 2,96 | C |
| 9 | DLH | 3,05 | C |

| | | | |
|----|-------------------------------|-------------|----------|
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,25 | B |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,73 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 2,92 | C |
| 13 | DPUPR | 2,66 | C |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,06 | B |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,25 | B |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 2,93 | C |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 2,87 | C |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,22 | B |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,10 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,94 | C |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,18 | B |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 2,95 | C |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,44 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 2,94 | C |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,47 | B |
| 26 | RSUD | 3,11 | B |
| | Rata-Rata | 3,04 | C |

Grafik 2.1.8.
Nilai Rata-rata Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Menurut Unit Layanan di Kabupaten Solok Tahun 2018



9. Sarana dan Prasarana

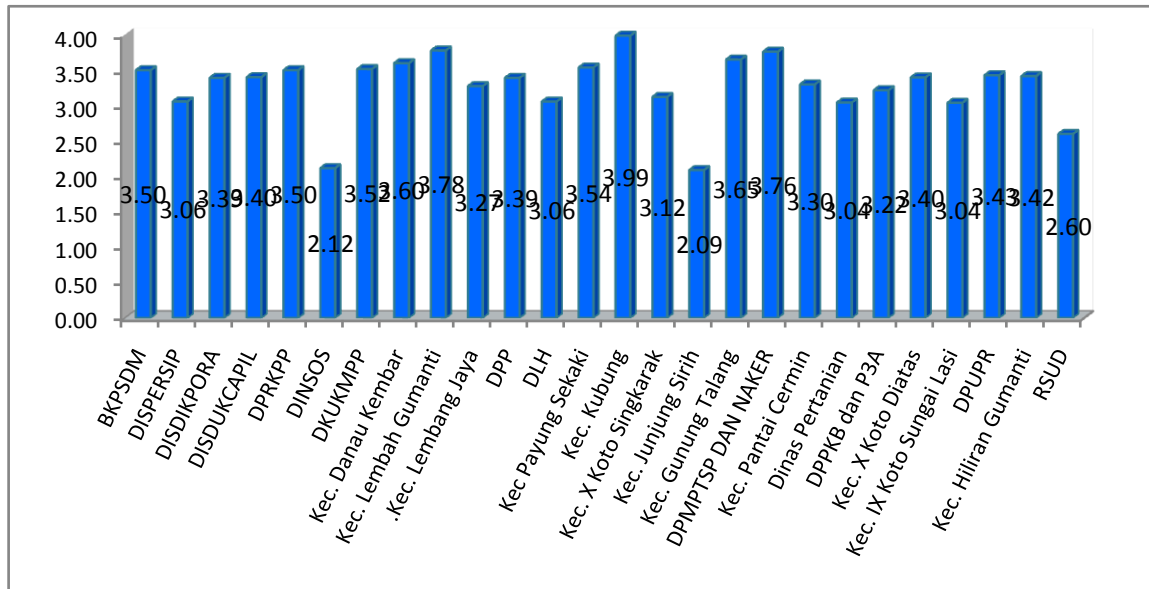
Nilai *statistic mean* dari unsur Sarana dan Prasarana untuk semua unit pelayanan berada pada *range* 1,00 – 2,5996 dan 2.5997 - 4,00. Dengan

rata-rata nilai mutu pelayanan **B (Baik)**. Artinya rata-rata masyarakat menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada unit pelayanan tersedia dengan baik. Sarana dan Prasarana masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik 2.1.9.

Tabel 2.1.9.
Sarana dan Prasarana Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan |
|----|-------------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | BKPSDM | 3,50 | A |
| 2 | DISPERSIP | 3,06 | B |
| 3 | DISDIKPORA | 3,39 | B |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,40 | B |
| 5 | DPRKPP | 3,50 | A |
| 6 | DINSOS | 2,12 | D |
| 7 | DKUKMPP | 3,52 | A |
| 8 | DPP | 3,39 | B |
| 9 | DLH | 3,06 | C |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | 3,76 | A |
| 11 | Dinas Pertanian | 3,04 | C |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,22 | B |
| 13 | DPUPR | 3,43 | B |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,60 | A |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | 3,78 | A |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,27 | B |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,54 | A |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,99 | A |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,12 | B |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,09 | D |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,65 | A |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,30 | B |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,40 | B |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,04 | B |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,42 | B |
| 26 | RSUD | 2,60 | C |
| | Rata-Rata | 3,28 | B |

Grafik 2.1.9.
Nilai Rata-rata Sarana dan Prasarana Menurut Unit Layanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018



2.2. Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Layanan

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.

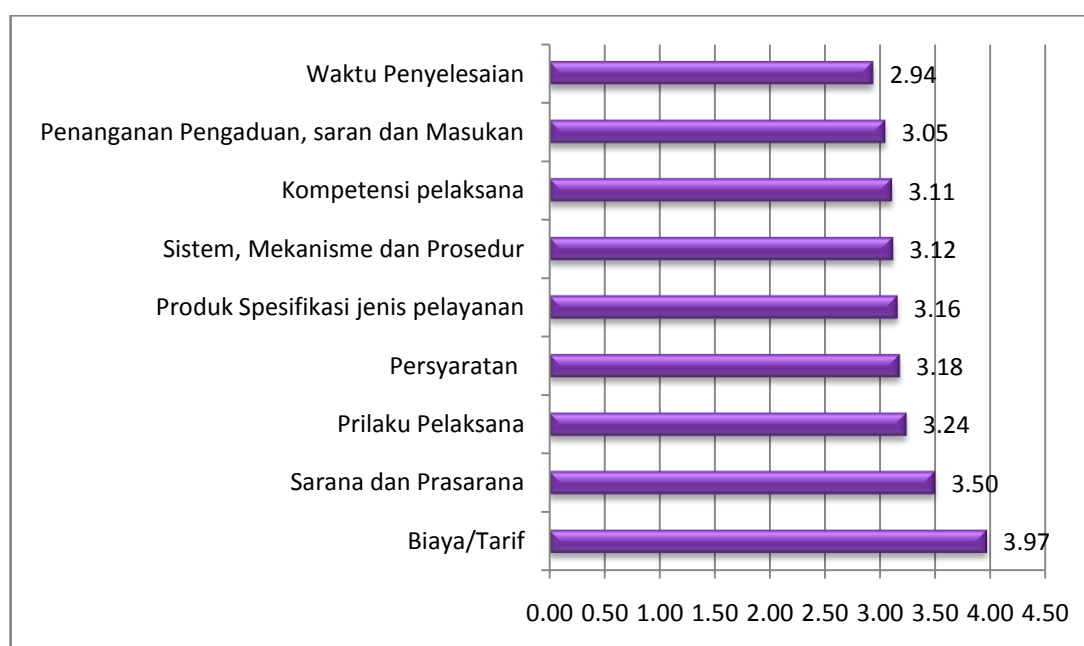
1. Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia (BKPSDM)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di BKPSDM diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 244 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.1.
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 | 3,18 | 0,35 | 8,75 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,12 | 0,34 | 8,58 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,94 | 0,32 | 8,09 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,97 | 0,44 | 10,92 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,16 | 0,35 | 8,69 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,11 | 0,34 | 8,55 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,24 | 0,36 | 8,91 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,05 | 0,34 | 8,39 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,50 | 0,39 | 9,63 | A |
| | Total Nilai | 29,27 | 3,22 | 80,49 | B |

Grafik 2.2.1
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 (3,97) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan yang terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian (2,94) dimana untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

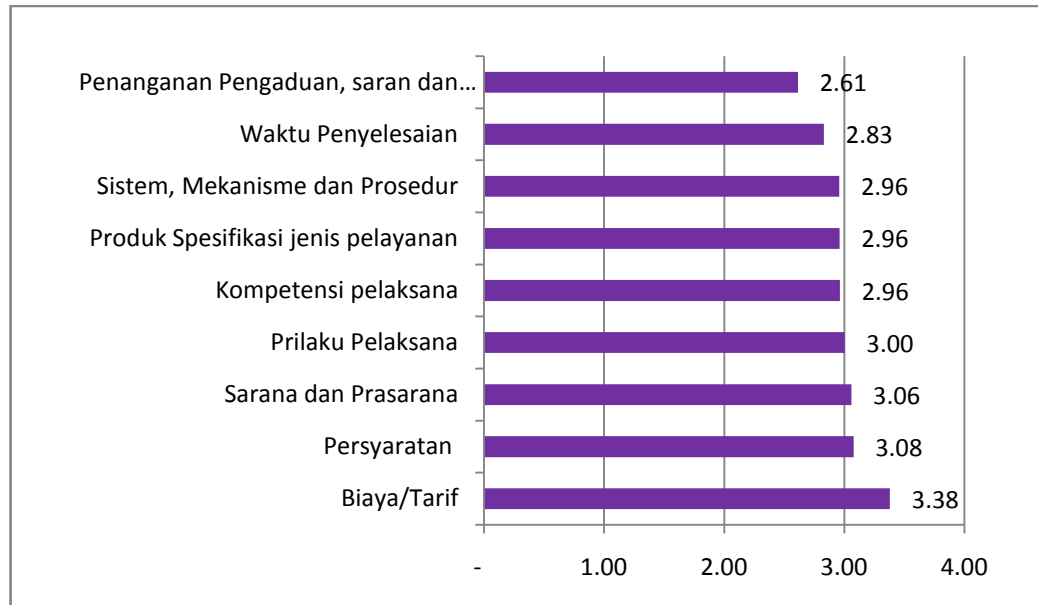
2. Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPERSIP)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DISPERSIP diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 326 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.2.
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
DISPERSIP Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,08 | 0,34 | 8,46 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,96 | 0,33 | 8,13 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,83 | 0,31 | 7,79 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,38 | 0,37 | 9,30 | B |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,96 | 0,33 | 8,14 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,96 | 0,33 | 8,15 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,00 | 0,33 | 8,26 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,61 | 0,29 | 7,19 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,06 | 0,34 | 8,41 | B |
| | Total Nilai | 26,84 | 2,95 | 73,82 | C |

Grafik 2.2.2.
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
DISPERSIP 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 DISPERSIP secara umum Kinerja Pelayanan **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,38) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,61) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

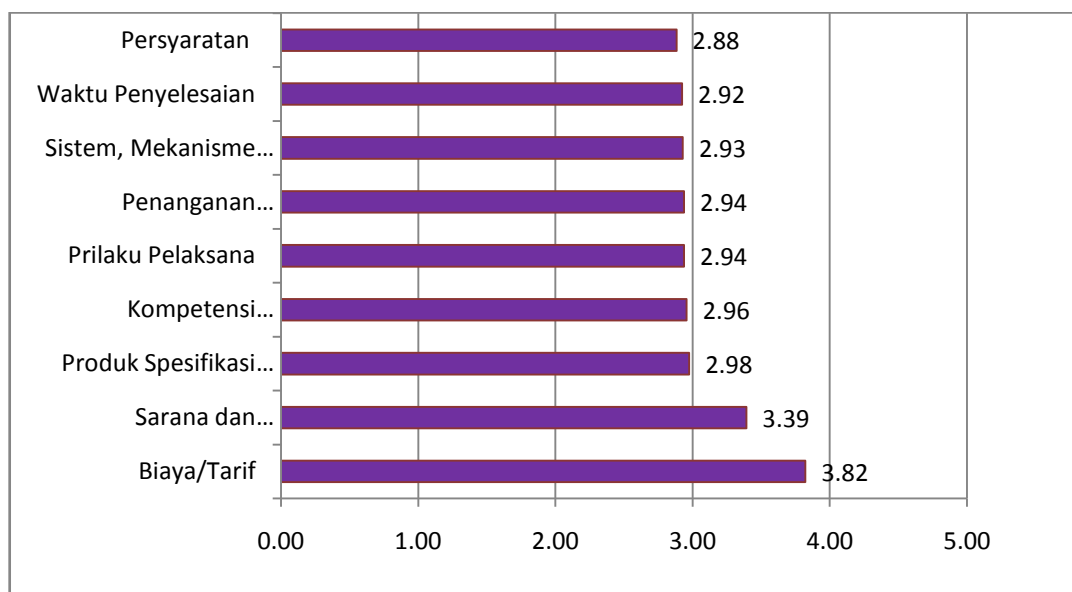
3. Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (DISDIKPORA)

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DISDIKPORA diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 324 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.3.
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
DISDIKPORa Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 2,88 | 0,32 | 7,93 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,93 | 0,32 | 8,05 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,92 | 0,32 | 8,04 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,82 | 0,42 | 10,51 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,98 | 0,33 | 8,18 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,96 | 0,33 | 8,13 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,94 | 0,32 | 8,08 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,94 | 0,32 | 8,08 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,39 | 0,37 | 9,33 | B |
| | Total Nilai | 27,76 | 3,05 | 76,33 | C |

Grafik 2.2.3
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
DISDIKPORa 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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,82) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Persyaratan (2,88) dimana syarat-syarat yang diperlukan untuk suatu pelayanan terlalu rumit atau terlalu banyak, sehingga menyulitkan bagi masyarakat.

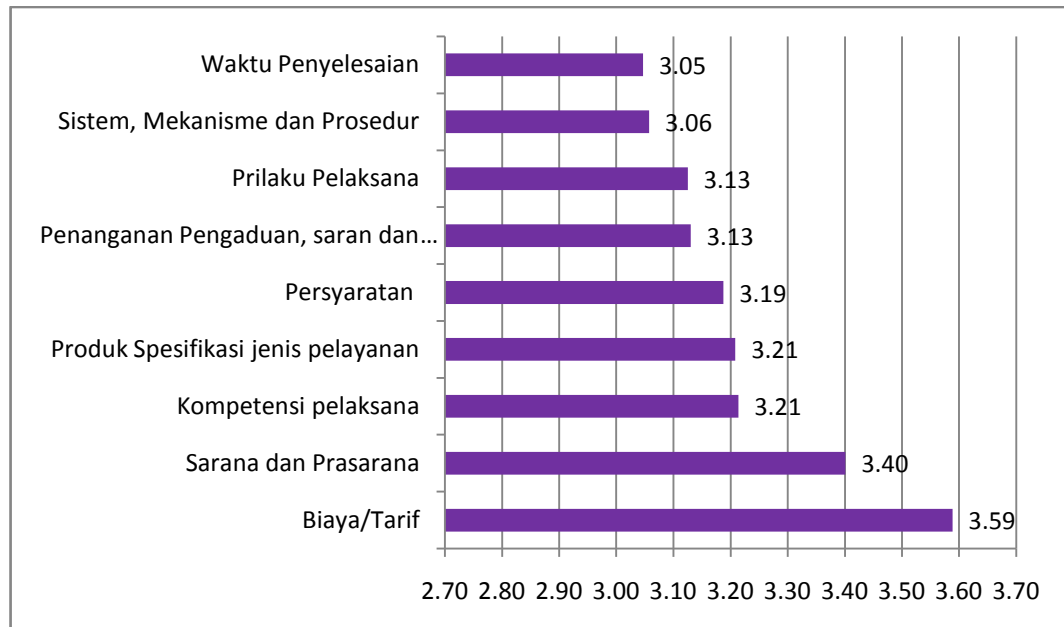
4. Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DISDUKCAPIL diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 192 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.4.
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 | 3,19 | 0,35 | 8,77 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,06 | 0,34 | 8,41 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,05 | 0,34 | 8,38 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,59 | 0,39 | 9,87 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,21 | 0,35 | 8,82 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,21 | 0,35 | 8,84 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,13 | 0,34 | 8,59 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,13 | 0,34 | 8,61 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,40 | 0,37 | 9,35 | B |
| | Total Nilai | 28,96 | 3,19 | 79,64 | B |

Grafik 2.2.4
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,59) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Persyaratan (3,05) dimana syarat-syarat yang diperlukan untuk suatu proses pelayanan terlalu rumit atau terlalu banyak ,sehingga menyulitkan bagi masyarakat.

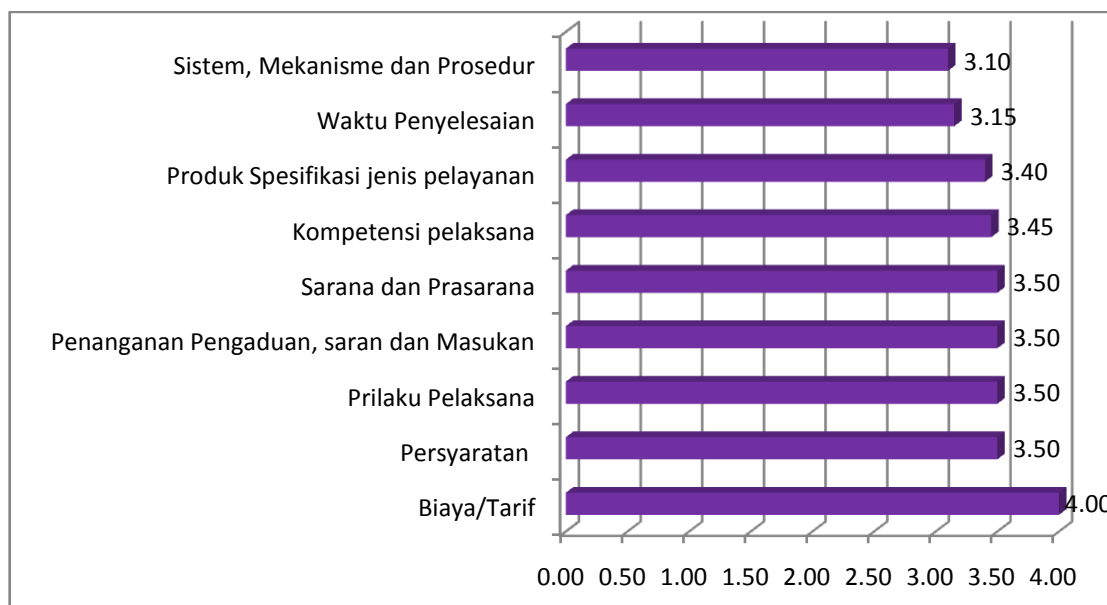
5. Unit Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertanahan (DPRKPP) Kabupaten Solok

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 2.2.5.
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 | 3,50 | 0,39 | 9,63 | A |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,10 | 0,34 | 8,53 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,15 | 0,35 | 8,66 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 4,00 | 0,44 | 11,00 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,40 | 0,37 | 9,35 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,45 | 0,38 | 9,49 | A |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,50 | 0,39 | 9,63 | A |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,50 | 0,39 | 9,63 | A |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,50 | 0,39 | 9,63 | A |
| | Total Nilai | 31,10 | 3,42 | 85,53 | B |

Grafik 2.2.5.
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (4,00) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur (3,10) dimana tidak adanya tata cara yang baku bagi pemberi dan penerima pelayanan.

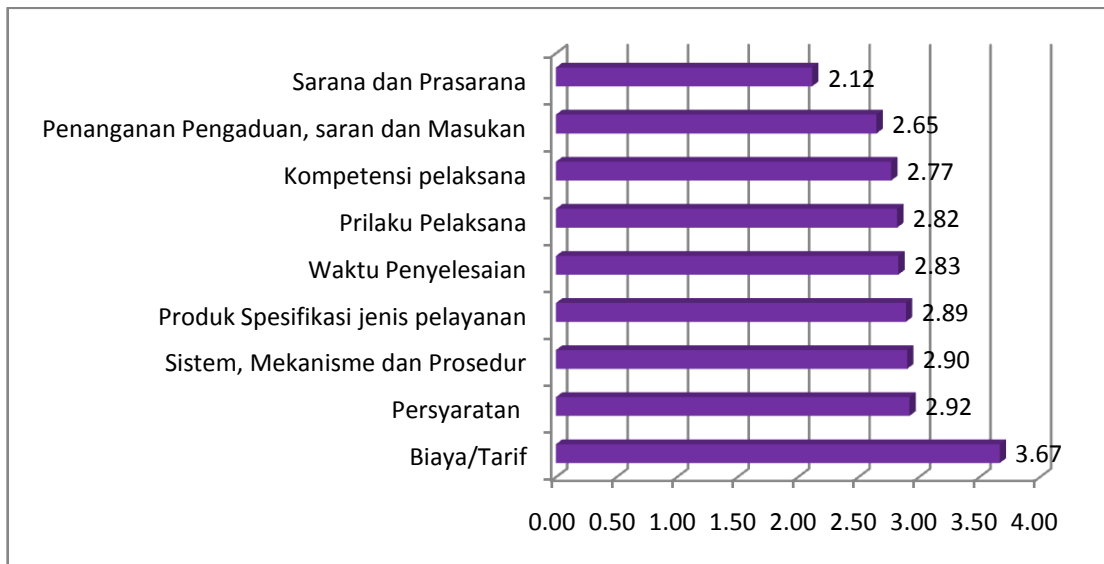
6. Unit Pelayanan Dinas Sosial (DINSOS) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DINSOS diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 205 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.6.
Nilai SKM Setelah di Konversikan
DINSOS Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 2,92 | 0,32 | 8,04 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,90 | 0,32 | 7,98 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,83 | 0,31 | 7,78 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,67 | 0,40 | 10,09 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,89 | 0,32 | 7,95 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,77 | 0,30 | 7,62 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,82 | 0,31 | 7,75 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,65 | 0,29 | 7,28 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 2,12 | 0,23 | 5,82 | D |
| | Total Nilai | 25,57 | 2,81 | 70,32 | C |

Grafik 2.2.6
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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,67) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Sarana dan Prasarana (2,12) dimana belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada unit pelayanan.

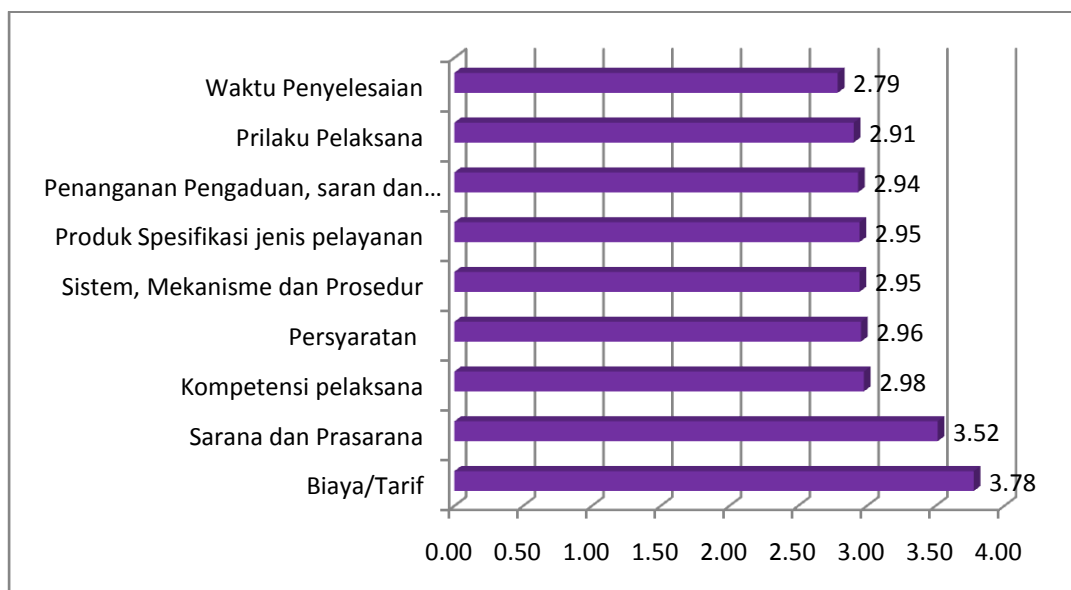
7. Unit Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan (DKUKMPP) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DKUKMPP diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 95 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.7
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 | 2,96 | 0,33 | 8,13 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,95 | 0,32 | 8,11 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,79 | 0,31 | 7,67 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,78 | 0,42 | 10,39 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,95 | 0,32 | 8,11 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,98 | 0,33 | 8,19 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,91 | 0,32 | 7,99 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,94 | 0,32 | 8,08 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,52 | 0,39 | 9,67 | A |
| | Total Nilai | 27,76 | 3,05 | 76,33 | C |

Grafik 2.2.7.
Survel 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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,78) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian (2,79) dimana untuk menyelesaikan suatu pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

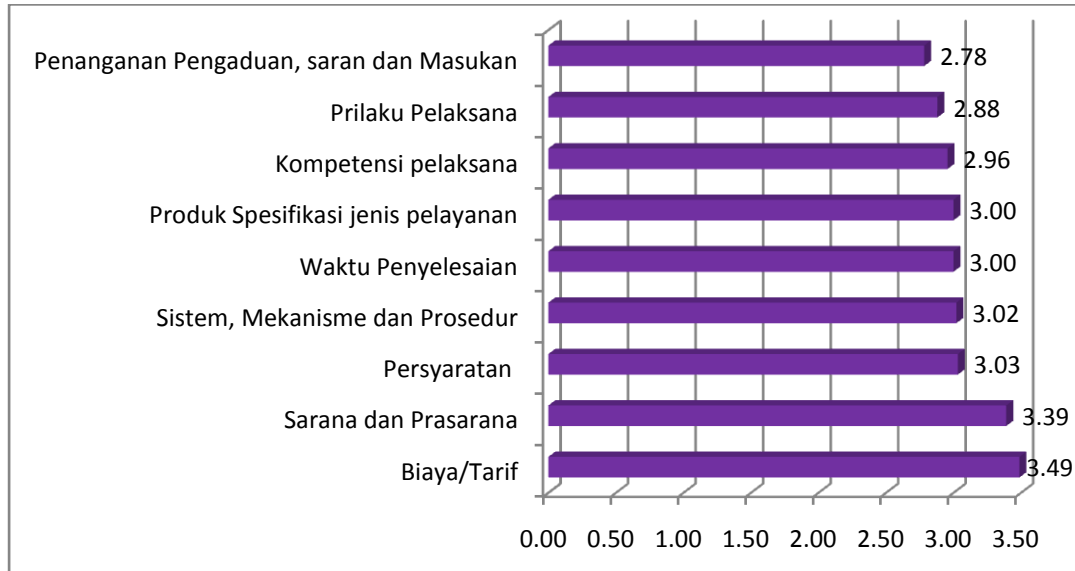
8. Unit Pelayanan Dinas Perikanan dan Pangan (DPP) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPP diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 92 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.8.
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 | 3,02 | 0,33 | 8,31 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,88 | 0,32 | 7,92 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,78 | 0,31 | 7,65 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,49 | 0,38 | 9,60 | B |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,00 | 0,33 | 8,25 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,03 | 0,33 | 8,34 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,00 | 0,33 | 8,25 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,96 | 0,33 | 8,13 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,39 | 0,37 | 9,33 | B |
| | Total Nilai | 27,55 | 3,03 | 75,77 | C |

Grafik 2.2.8.
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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,49) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,78) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

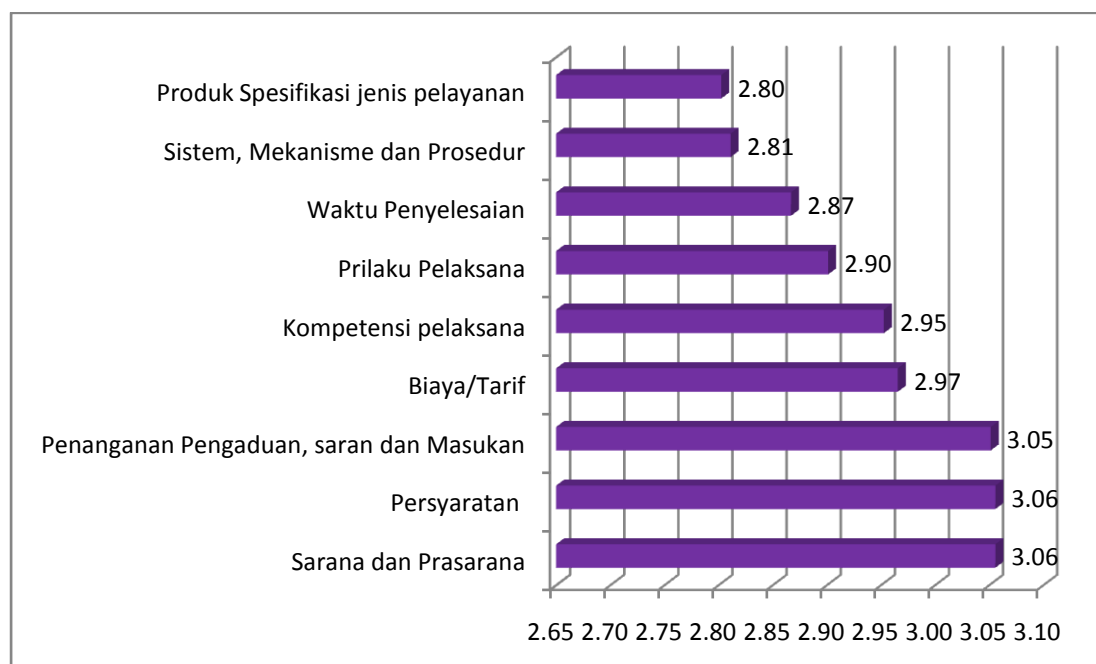
9. Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DLH diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 233 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.9.
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 | 3,06 | 0,34 | 8,40 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,81 | 0,31 | 7,73 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,87 | 0,32 | 7,88 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 2,97 | 0,33 | 8,16 | C |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,80 | 0,31 | 7,71 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,95 | 0,32 | 8,12 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,90 | 0,32 | 7,98 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,05 | 0,34 | 8,39 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,06 | 0,34 | 8,40 | C |
| | Total Nilai | 26,46 | 2,91 | 72,77 | C |

Grafik 2.2.9.
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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,06) dimana pada unit pelayanan ini sarana dan prasara tersedia dengan baik dan nilai terendah berada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (2,80) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

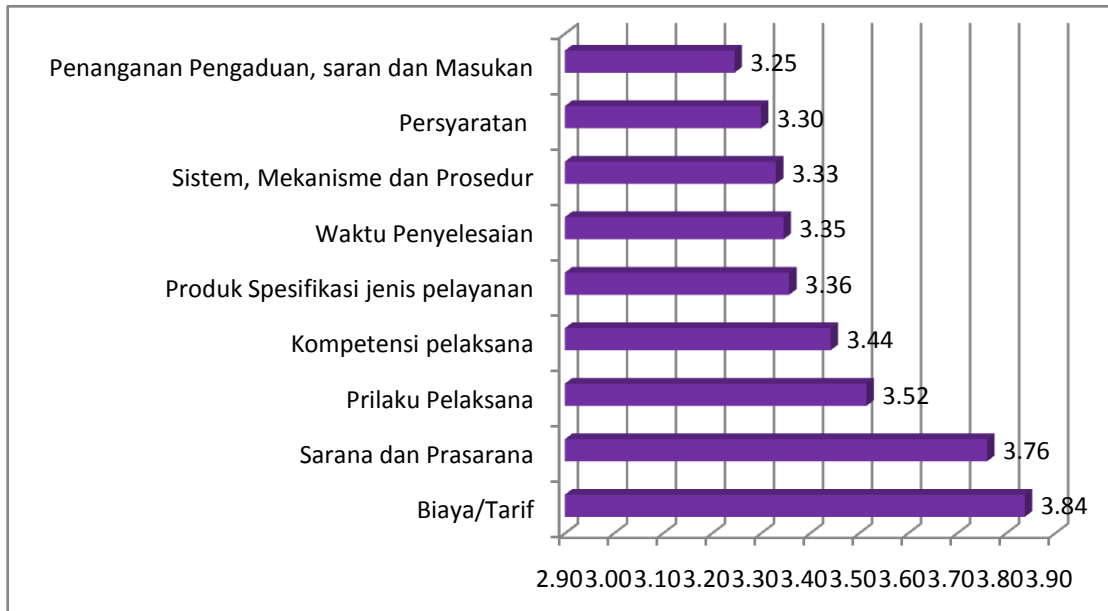
10. Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPMPTSP dan Naker diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 260 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.10
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 | 3,30 | 0,36 | 9,08 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,33 | 0,37 | 9,16 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,35 | 0,37 | 9,20 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,84 | 0,42 | 10,56 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,36 | 0,37 | 9,23 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,44 | 0,38 | 9,47 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,52 | 0,39 | 9,67 | A |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,25 | 0,36 | 8,93 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,76 | 0,41 | 10,34 | A |
| | Total Nilai | 31,14 | 3,43 | 85,63 | B |

Grafik 2.2.10
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,84) 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.

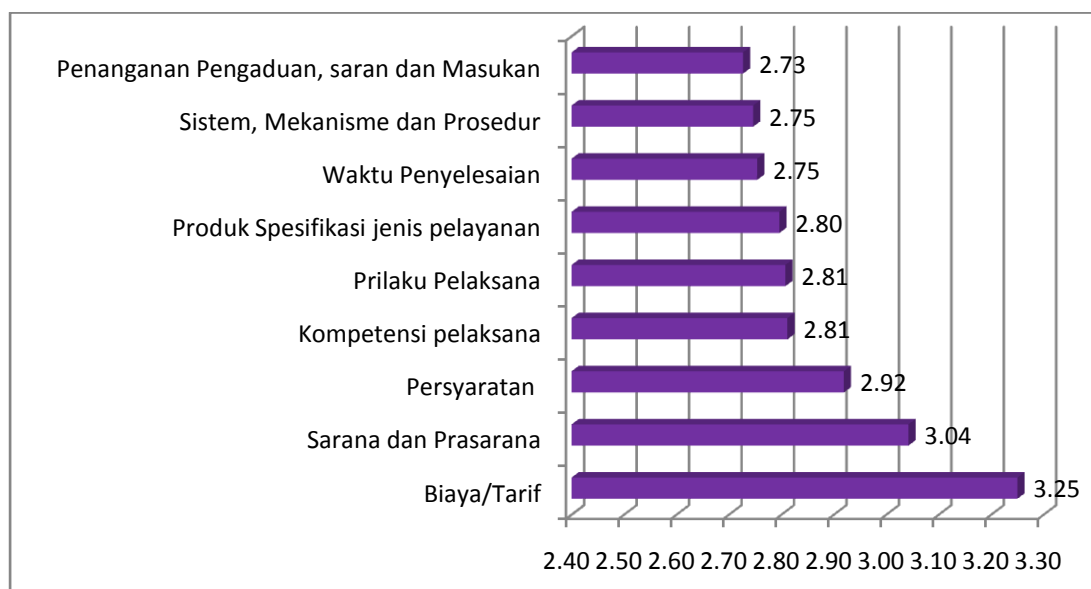
11. Unit Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pertanian diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 260 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.11
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 | 2,92 | 0,32 | 8,03 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,75 | 0,30 | 7,55 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,75 | 0,30 | 7,57 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,25 | 0,36 | 8,94 | B |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 2,80 | 0,31 | 7,69 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,81 | 0,31 | 7,73 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,81 | 0,31 | 7,72 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,73 | 0,30 | 7,50 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,04 | 0,33 | 8,37 | C |
| | Total Nilai | 25,85 | 2,84 | 71,10 | C |

Grafik 2.2.11
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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,25) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,73) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

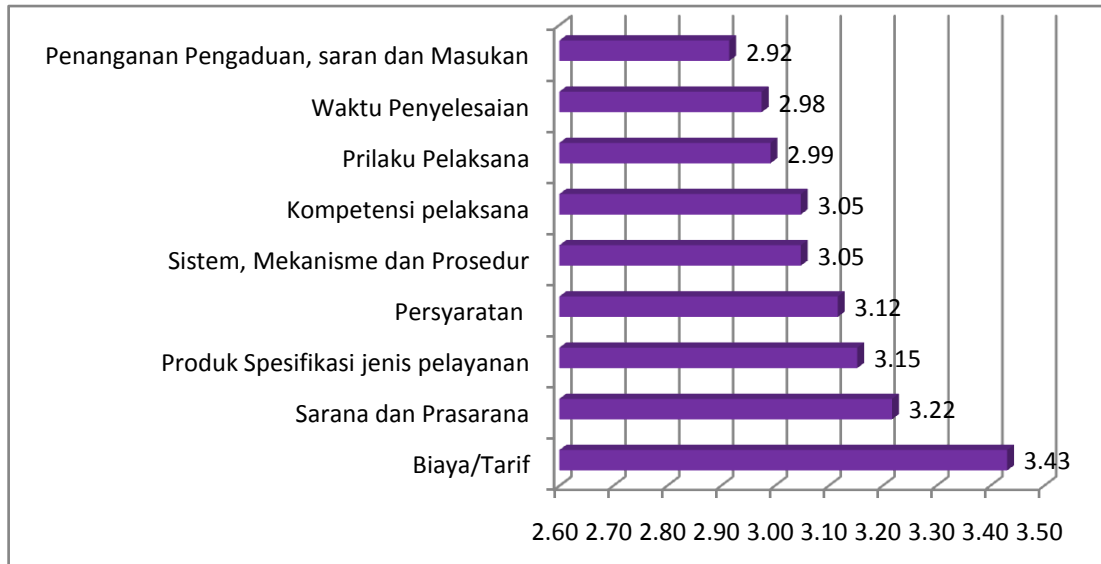
12. Unit Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKB dan P3A) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPPKA dan P3A diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 248 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.12
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 | 3,12 | 0,34 | 8,57 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,05 | 0,34 | 8,38 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,98 | 0,33 | 8,18 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,43 | 0,38 | 9,44 | B |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,15 | 0,35 | 8,67 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,05 | 0,34 | 8,38 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,99 | 0,33 | 8,23 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,92 | 0,32 | 8,02 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,22 | 0,35 | 8,85 | B |
| | Total Nilai | 27,90 | 3,07 | 76,72 | B |

Grafik 2.2.12.
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3.43) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,98) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

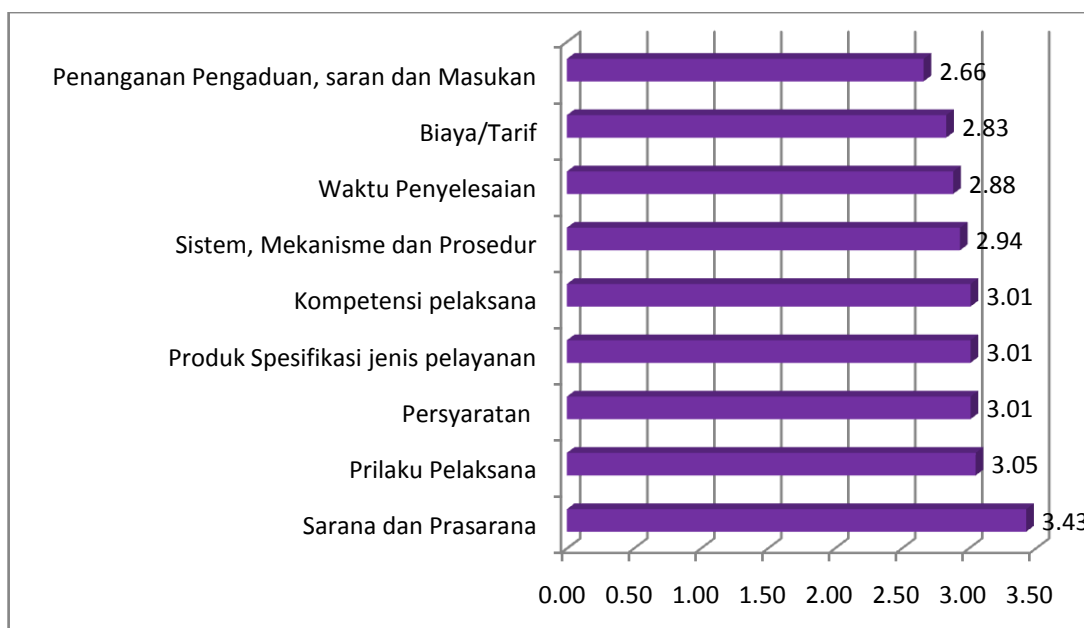
13. Unit Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di DPUPR diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 77 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.13.
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 | 3,01 | 0,33 | 8,29 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,94 | 0,32 | 8,07 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,88 | 0,32 | 7,93 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 2,83 | 0,31 | 7,79 | C |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,01 | 0,33 | 8,29 | C |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,01 | 0,33 | 8,29 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,05 | 0,34 | 8,39 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,66 | 0,29 | 7,32 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,43 | 0,38 | 9,43 | B |
| | Total Nilai | 26,83 | 2,95 | 73,79 | C |

Grafik 2.2.13.
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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3.43) dimana pada sarana dan prasarana pada unit pelayanan ini telah tersedia dengan baik dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,66) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

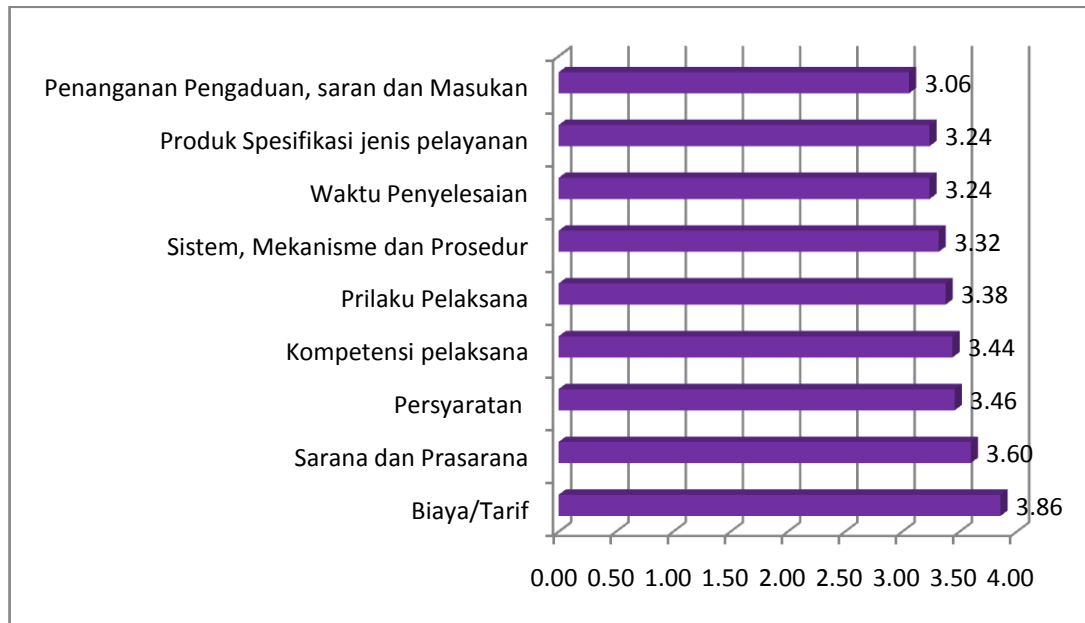
14. Unit Pelayanan Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Danau Kembar diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 50 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.14
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,46 | 0,38 | 9,52 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,32 | 0,37 | 9,13 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,24 | 0,36 | 8,91 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,86 | 0,42 | 10,62 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,24 | 0,36 | 8,91 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,44 | 0,38 | 9,46 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,38 | 0,37 | 9,30 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,06 | 0,34 | 8,42 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,60 | 0,40 | 9,90 | A |
| | Total Nilai | 30,60 | 3,37 | 84,15 | B |

Grafik 2.2.14
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 **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 (3,06) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

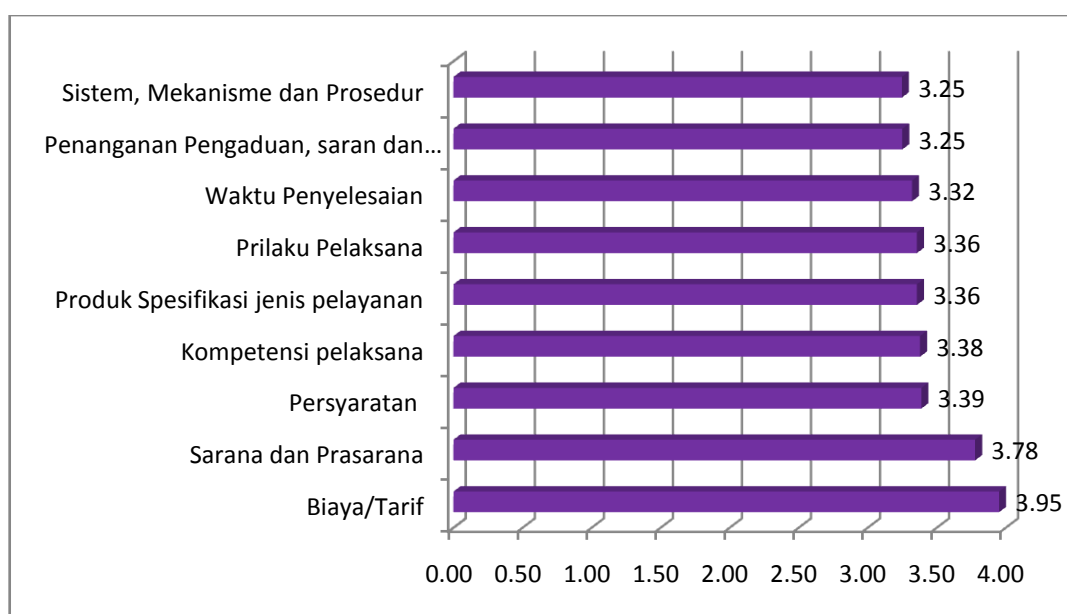
15. Unit Pelayanan Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Lembah Gumanti diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 311 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.15
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,39 | 0,37 | 9,32 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,25 | 0,36 | 8,93 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,32 | 0,37 | 9,13 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,95 | 0,43 | 10,87 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,36 | 0,37 | 9,23 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,38 | 0,37 | 9,29 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,36 | 0,37 | 9,23 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,25 | 0,36 | 8,94 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,78 | 0,42 | 10,39 | A |
| | Total Nilai | 31,03 | 3,41 | 85,34 | B |

Grafik 2.2.15.
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,95) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,25) dimana tidak adanya tata cara yang baku bagi penerima pelayanan.

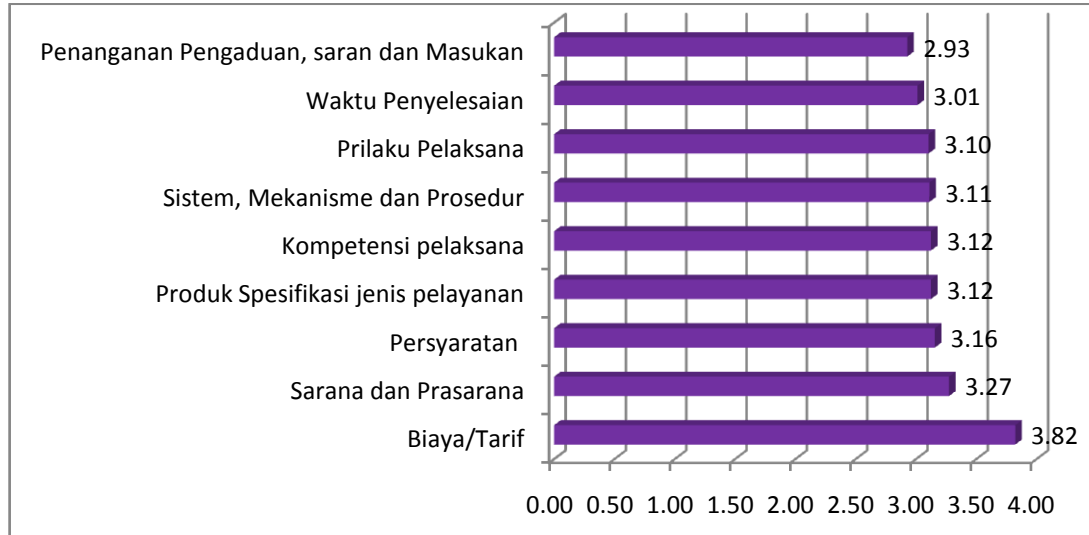
16. Unit Pelayanan Kecamatan Lembah Jaya Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Lembah Jaya diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 153 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.16.
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Lembah Jaya Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,16 | 0,35 | 8,68 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,11 | 0,34 | 8,56 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,01 | 0,33 | 8,29 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,82 | 0,42 | 10,51 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,12 | 0,34 | 8,59 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,12 | 0,34 | 8,59 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,10 | 0,34 | 8,54 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,93 | 0,32 | 8,05 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,27 | 0,36 | 9,00 | B |
| | Total Nilai | 28,66 | 3,15 | 78,82 | B |

Grafik 2.2.16
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Lembang Jaya 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 Lembang Jaya secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,82) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,93) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

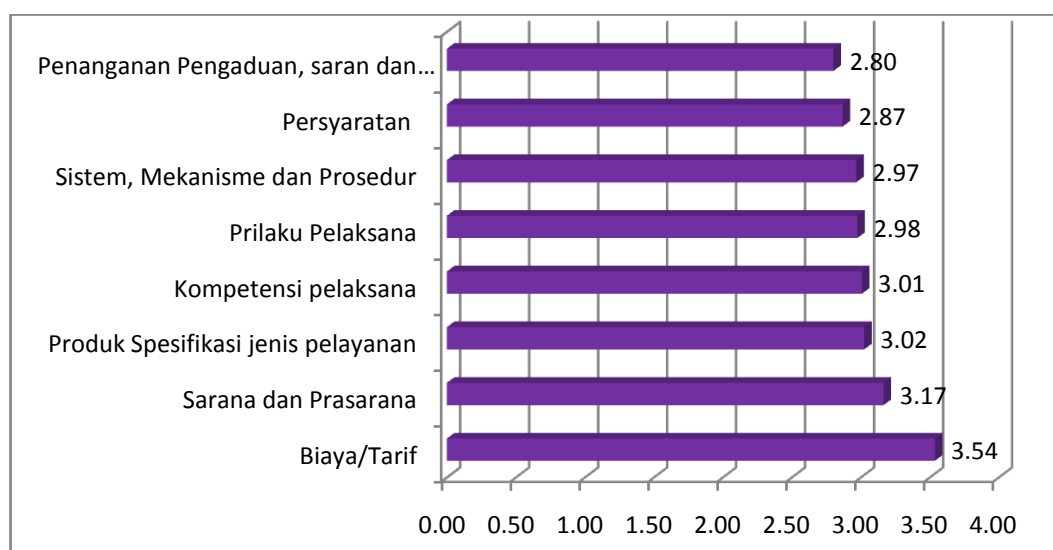
17. Unit Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Payung Sekaki diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 121 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.17.
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 2,97 | 0,33 | 8,16 | C |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,98 | 0,33 | 8,18 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,80 | 0,31 | 7,70 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,69 | 0,41 | 10,16 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,17 | 0,35 | 8,70 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,02 | 0,33 | 8,32 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,01 | 0,33 | 8,27 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,87 | 0,32 | 7,89 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,54 | 0,39 | 9,73 | A |
| | Total Nilai | 28,04 | 3,08 | 77,11 | B |

Grafik 2.2.17
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,54) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,80) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

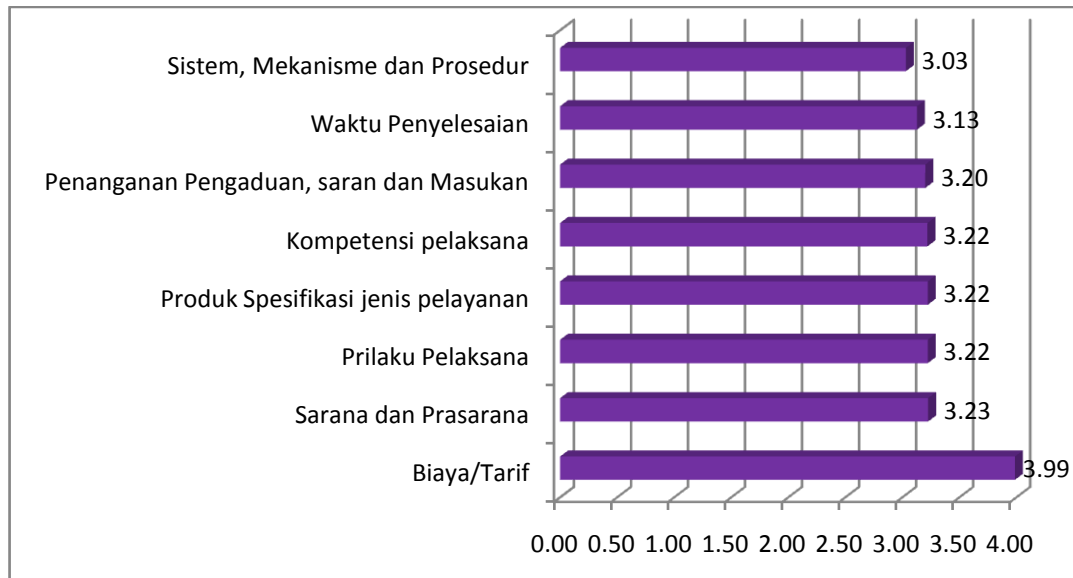
18. Unit Pelayanan Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kubung diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 317 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

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

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,03 | 0,33 | 8,34 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,13 | 0,34 | 8,61 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,20 | 0,35 | 8,81 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,99 | 0,44 | 10,98 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,22 | 0,35 | 8,87 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,22 | 0,35 | 8,87 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,23 | 0,35 | 8,87 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,22 | 0,35 | 8,86 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,99 | 0,44 | 10,97 | A |
| | Total Nilai | 30,24 | 3,33 | 83,16 | B |

Grafik 2.2.18
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,99) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,03) dimana tidak adanya tata cara yang baku bagi penerima pelayanan.

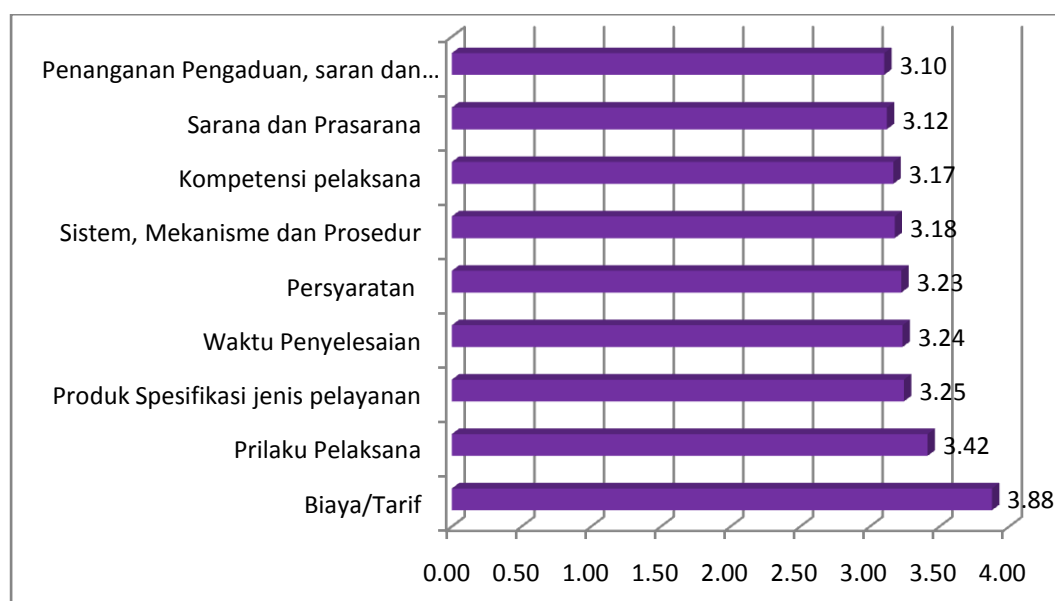
19. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan X Koto Singkarak diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 106 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.19
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,23 | 0,35 | 8,87 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,18 | 0,35 | 8,74 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,24 | 0,36 | 8,90 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,88 | 0,43 | 10,66 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,25 | 0,36 | 8,92 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,17 | 0,35 | 8,72 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,42 | 0,38 | 9,39 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,10 | 0,34 | 8,54 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,12 | 0,34 | 8,59 | B |
| | Total Nilai | 29,58 | 3,25 | 81,33 | B |

Grafik 2.2.19
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,88) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,10) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

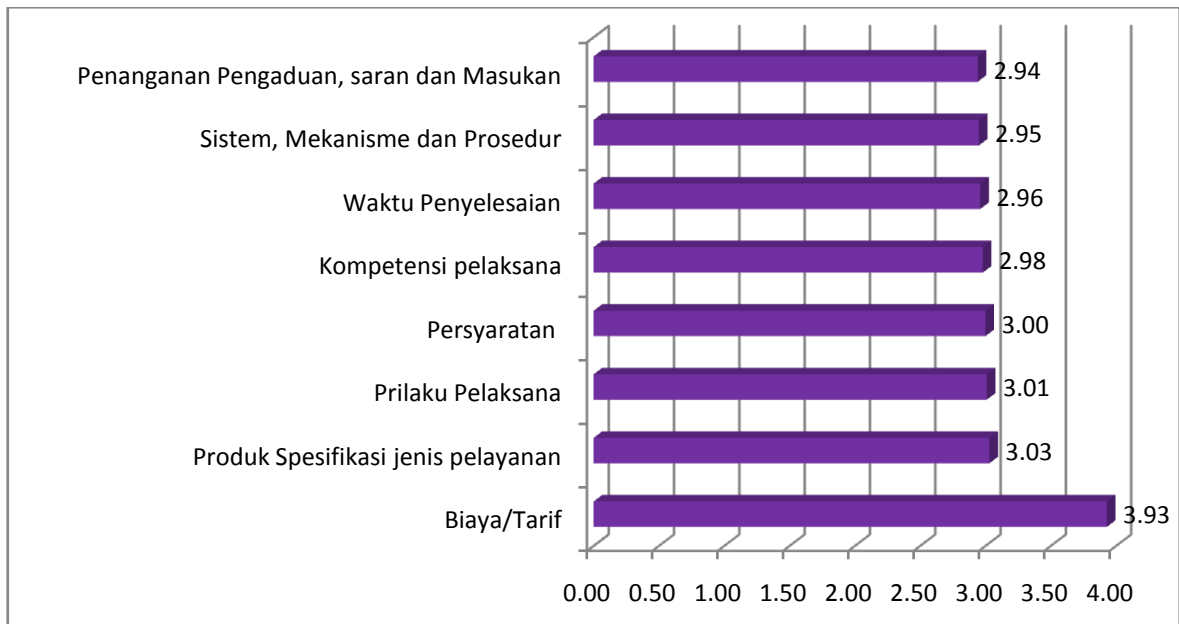
20. Unit Pelayanan Kecamatan Junjung Sirih Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Junjung Sirih diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisioner) sebanyak 100 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.20
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Junjung Sirih Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,00 | 0,33 | 8,25 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,95 | 0,32 | 8,11 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,96 | 0,33 | 8,14 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,93 | 0,43 | 10,81 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,03 | 0,33 | 8,33 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 2,98 | 0,33 | 8,20 | C |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,01 | 0,33 | 8,28 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,94 | 0,32 | 8,09 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 2,09 | 0,23 | 5,75 | D |
| | Total Nilai | 26,89 | 2,96 | 73,95 | C |

Grafik 2.2.20
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Junjung Sirih 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 Junjung Sirih secara umum Kinerja Pelayanan **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,93) 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.

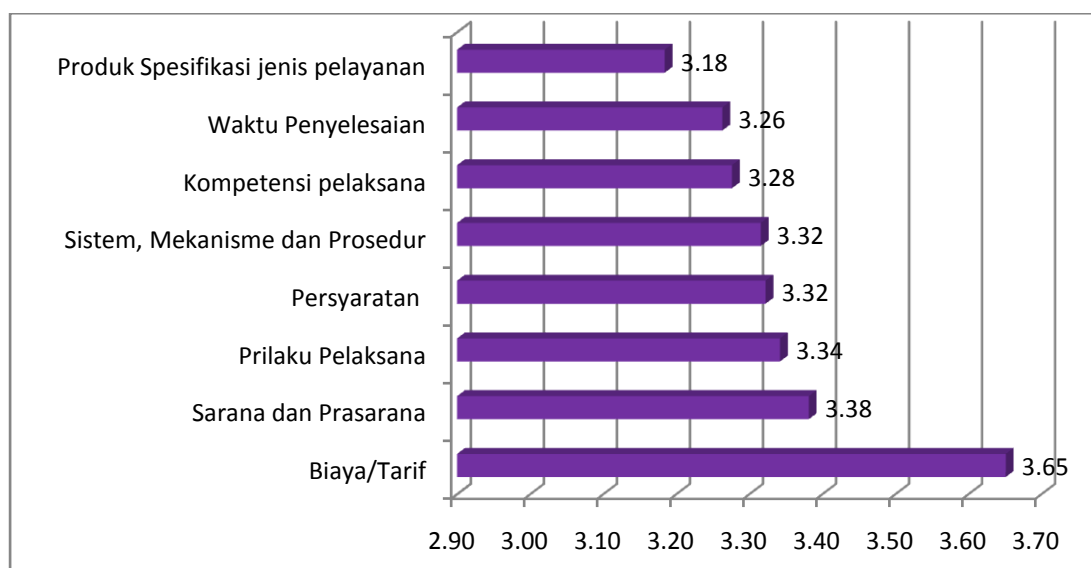
21. Unit Pelayanan Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Gunung Talang diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 152 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.21
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,34 | 0,37 | 9,19 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,32 | 0,37 | 9,14 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,28 | 0,36 | 9,01 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,68 | 0,41 | 10,13 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,26 | 0,36 | 8,97 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,32 | 0,36 | 9,12 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,38 | 0,37 | 9,30 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,18 | 0,35 | 8,76 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,65 | 0,40 | 10,04 | A |
| | Total Nilai | 30,42 | 3,35 | 83,66 | B |

Grafik 2.2.21
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 **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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,18) dimana hasil pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

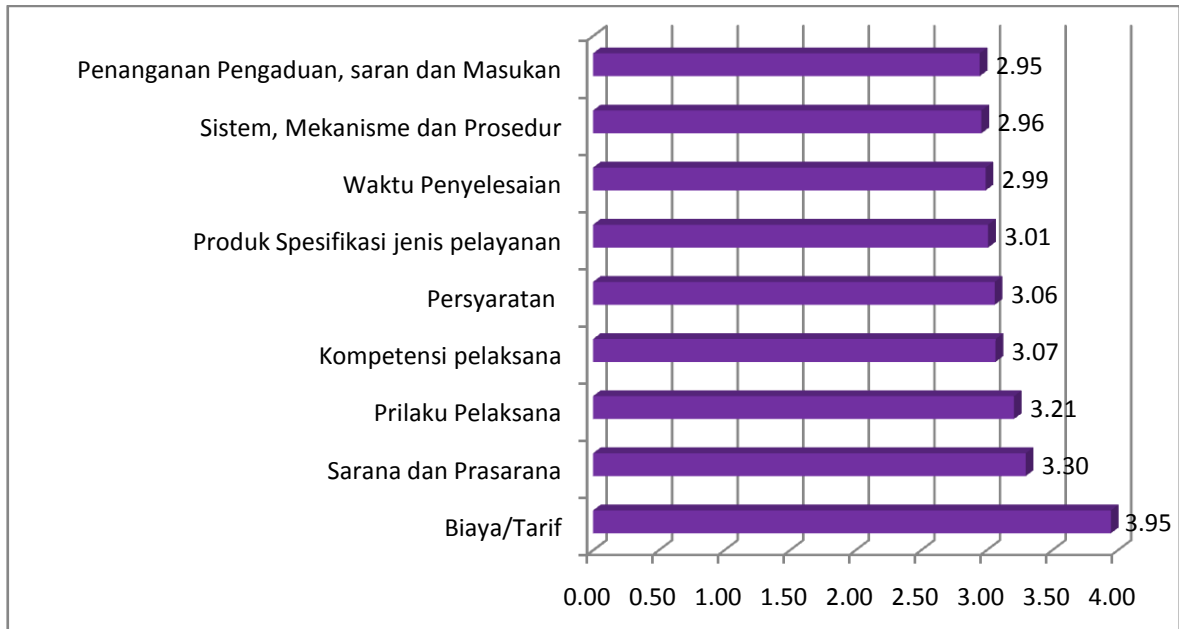
22. Unit Pelayanan Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pantai Cermin diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 157 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.22
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,06 | 0,34 | 8,43 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,96 | 0,33 | 8,14 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,99 | 0,33 | 8,23 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,95 | 0,43 | 10,86 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,01 | 0,33 | 8,29 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,07 | 0,34 | 8,44 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,21 | 0,35 | 8,83 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,95 | 0,32 | 8,11 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,30 | 0,36 | 9,07 | B |
| | Total Nilai | 28,51 | 3,14 | 78,40 | B |

Grafik 2.2.22
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,95) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan (2,95) dimana tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

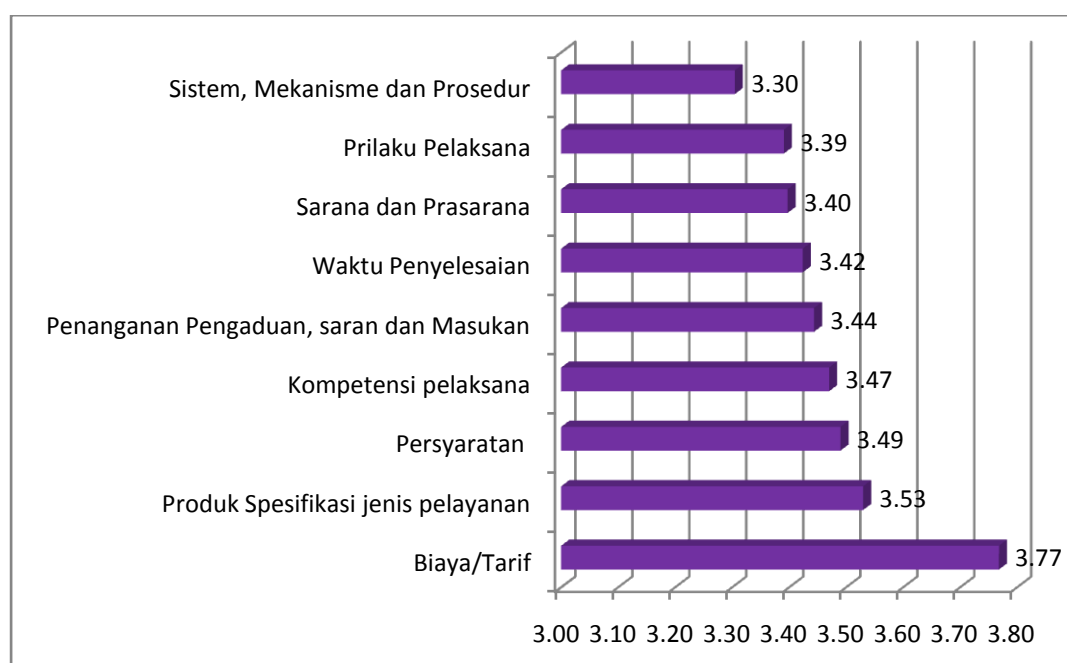
23. Unit Pelayanan Kecamatan X Koto Diatas Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan X Koto Diatas diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 151 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.23
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan X Koto Diatas Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,49 | 0,38 | 9,60 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,30 | 0,36 | 9,09 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,42 | 0,38 | 9,42 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,77 | 0,41 | 10,36 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,53 | 0,39 | 9,71 | A |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,47 | 0,38 | 9,54 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,39 | 0,37 | 9,32 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,44 | 0,38 | 9,47 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,40 | 0,37 | 9,34 | B |
| | Total Nilai | 31,22 | 3,43 | 85,85 | B |

Grafik 2.2.23
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan X Koto 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 Gunung Talang secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,77) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Sistem, Mkanisme dan Prosedur (3,30) dimana tidak adanya tidak adanya tata cara yang baku bagi pemberi dan penerima pelayanan.

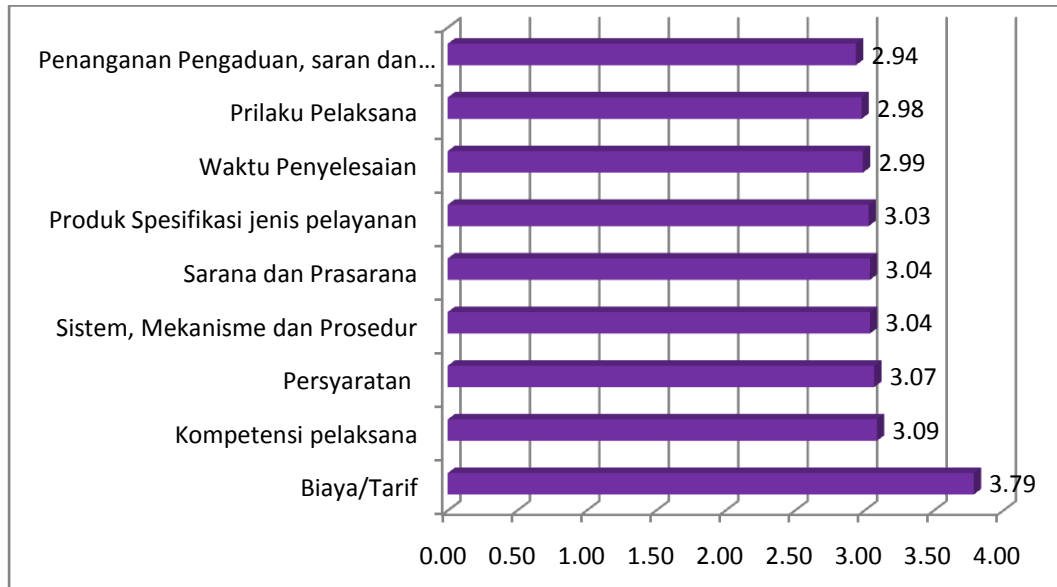
24. Unit Pelayanan Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan IX Koto Sungai Lasi diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 99 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.24
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,07 | 0,34 | 8,44 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,04 | 0,33 | 8,36 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,99 | 0,33 | 8,22 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,79 | 0,42 | 10,42 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,03 | 0,33 | 8,33 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,09 | 0,34 | 8,50 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 2,98 | 0,33 | 8,19 | C |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,94 | 0,32 | 8,08 | C |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,04 | 0,33 | 8,36 | B |
| | Total Nilai | 27,97 | 3,08 | 76,92 | B |

Grafik 2.2.24
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 **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,79) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (2,94) dimana tidak ada tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

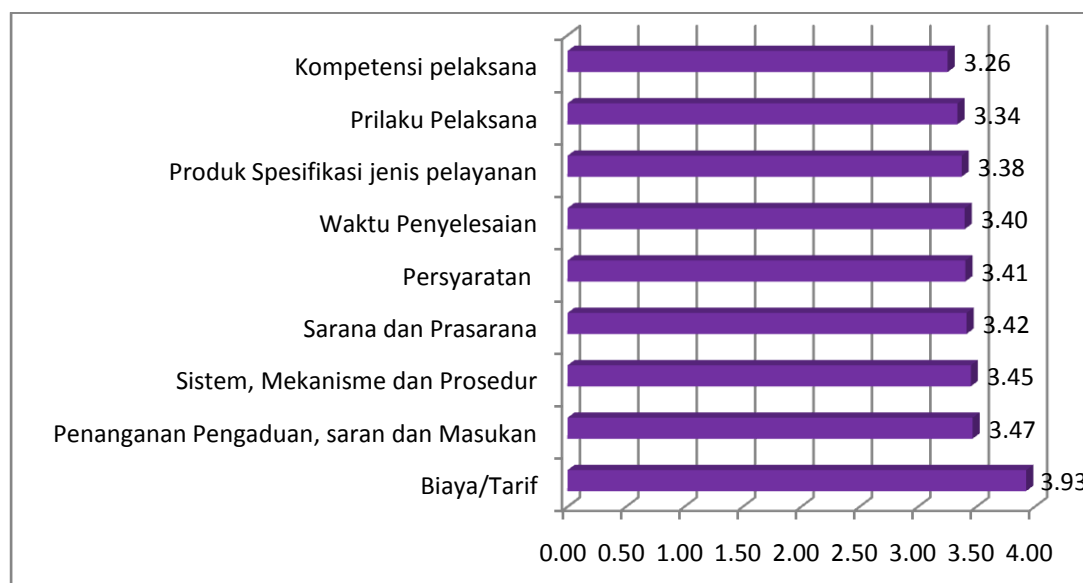
25. Unit Pelayanan Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok

Dari jumlah populasi (orang) yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Hiliran Gumanti diperoleh rata-rata sampel (jumlah kuisisioner) sebanyak 192 (orang), nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.2.25
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,41 | 0,37 | 9,37 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,45 | 0,38 | 9,50 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,40 | 0,37 | 9,35 | B |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,93 | 0,43 | 10,80 | A |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,38 | 0,37 | 9,28 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,26 | 0,36 | 8,95 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,34 | 0,37 | 9,18 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,47 | 0,38 | 9,54 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,42 | 0,38 | 9,40 | B |
| | Total Nilai | 31,04 | 3,41 | 85,36 | B |

Grafik 2.2.25
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Hiliran 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 Hiliran Gumanti secara umum Kinerja Pelayanan **Baik (B)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (3,93) dimana pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan nilai terendah berada pada unsur Kompetensi Pelaksana (3,26) dimana kurangnya pengetahuan, keahlian keterampilan dan pengalaman dari pelaksana pelayanan

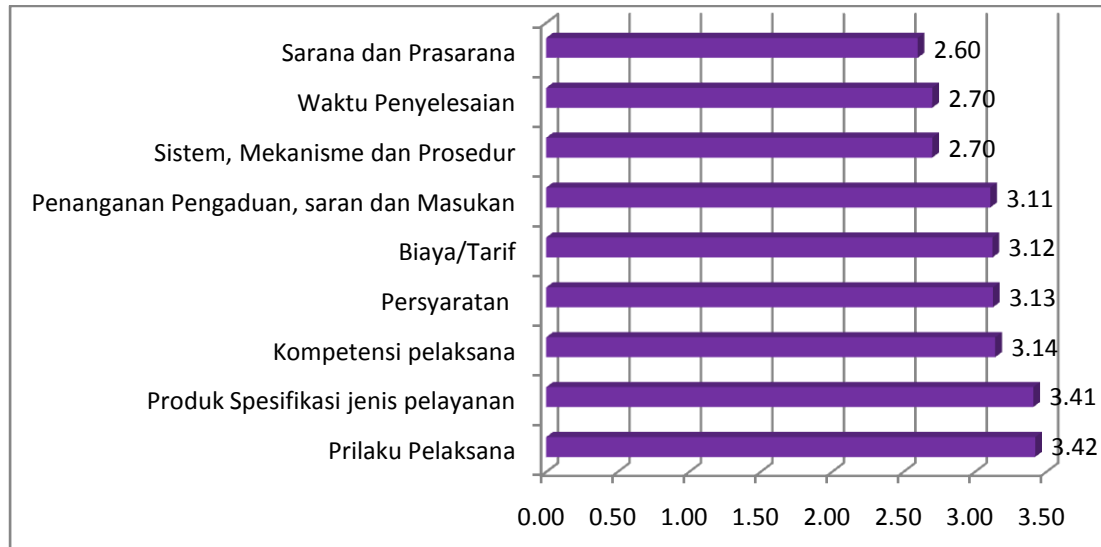
26. Unit Pelayanan Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Solok

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

Tabel 2.2.26
Nilai SKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan
RSUD Kabupaten Solok

| No. | UNSUR PELAYANAN | Nilai IKM | NRR per unsur | Nilai IKM Dikonversikan | Mutu Pelayanan |
|-----|---|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,13 | 0,34 | 8,60 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2,70 | 0,30 | 7,43 | C |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,70 | 0,30 | 7,43 | C |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,12 | 0,34 | 8,59 | B |
| U5 | Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,41 | 0,37 | 9,37 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,14 | 0,35 | 8,64 | B |
| U7 | Prilaku Pelaksana | 3,42 | 0,38 | 9,41 | B |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,11 | 0,34 | 8,55 | B |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 2,60 | 0,29 | 7,15 | C |
| | Total Nilai | 27,33 | 3,01 | 75,17 | C |

Grafik 2.2.26
Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan
RSUD 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 **Kurang Baik (C)**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Prilaku Pelaksana (3.42) dimana petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan kepada penerima pelayanan dan nilai terendah berada pada unsur Sarana dan Prasarana (2,60) dimana belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada unit pelayanan.

2.3. Survei 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 3,14 atau setara nilai 78.79 dari 26 (dua puluh enam) 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 2018

| No | Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata IKM | Nilai Rata-Rata IKM Konversi | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|-------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|
| 1 | BKPSDM | 3,22 | 80,49 | Baik |
| 2 | DISPERSIP | 2,95 | 73,82 | Kurang Baik |
| 3 | DISDIKPORA | 3,05 | 76,33 | Kurang Baik |
| 4 | DISDUKCAPIL | 3,19 | 79,64 | Baik |
| 5 | DPRKPP | 3,42 | 85,53 | Baik |
| 6 | DINSOS | 2,81 | 70,32 | Kurang Baik |
| 7 | DKUKMPP | 3,05 | 76,33 | Kurang Baik |
| 8 | DPP | 3,03 | 75,77 | Kurang Baik |
| 9 | DLH | 2,91 | 72,77 | Kurang Baik |
| 10 | DPMPSTP dan Naker | 3,43 | 86,63 | Baik |
| 11 | Dinas Pertanian | 2,84 | 71,10 | Kurang Baik |
| 12 | DPPKB DAN P3A | 3,07 | 76,72 | Baik |
| 13 | DPUPR | 2,95 | 73,79 | Kurang Baik |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | 3,37 | 84,15 | Baik |
| 15 | Kecamatan Lembah Gumanti | 3,41 | 85,34 | Baik |
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | 3,02 | 78,82 | Baik |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | 3,08 | 77,11 | Baik |
| 18 | Kecamatan Kubung | 3,33 | 83,16 | Baik |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | 3,25 | 81,33 | Baik |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | 2,96 | 73,95 | Kurang Baik |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | 3,35 | 83,66 | Baik |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | 3,14 | 78,40 | Baik |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | 3,43 | 85,85 | Baik |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | 3,08 | 76,92 | Baik |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | 3,41 | 85,36 | Baik |
| 26 | RSUD | 3,01 | 75,17 | Kurang Baik |
| | Agregat IKM | 3,14 | 78,79 | Baik |

Berdasarkan nilai Interval Konversi SKM, maka persepsi nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan yang disurvei berada pada interval 65,00 – 76,60 dan 76,61 – 88,30, dengan mutu pelayanan C dan B. Ini dapat disimpulkan bahwa unit pelayanan BKPSDM, DISDUKCAPIL, DPRKPP, DPMPSTP dan Naker, DPPKB dan P3A, Kecamatan Danau Kembar, Kecamatan Lembah Gumanti, Kecamatan Lembang Jaya, Kecamatan Kubung, Kecamatan X Koto Singkarak, Kecamatan Gunung Talang, Kecamatan Pantai Cermin, Kecamatan X Koto Diatas, Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kecamatan Hiliran

Gumanti dan Kecamatan Payung Sekaki menunjukkan tingkat kualitas dan kinerja pelayanan yang “**Baik**” dengan mutu pelayanan **B**. Sedangkan unit pelayanan DISPERSIP, DINSOS, DKUKMPP, DPP, DLH, Dinas Pertanian, DPUPR, Kecamatan Junjung Sirih, dan RSUD menunjukkan tingkat kualitas dan kinerja pelayanan yang “**Kurang Baik**” dengan mutu pelayanan “**C**”.

Terdapat peningkatan nilai rata-rata SKM pada Tahun 2018 (3,14) dibandingkan dengan Tahun 2017 (3,10), walaupun dibandingkan dengan Tahun 2016 (3,17) terjadi penurunan. Akan tetapi dari Tahun 2016 sampai Tahun 2018 terdapat peningkatan jumlah Unit Penyelenggara Pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.3.2 sebagai berikut :

Tabel 2.3.2
Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok

| No | Indikator | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|-------------------------------------|------|------|------|
| 1 | Jumlah Unit Penyelenggara Pelayanan | 17 | 20 | 26 |
| 2 | Nilai Rata-rata SKM | 3,17 | 3,10 | 3,14 |
| 3 | Mutu Pelayanan | Baik | Baik | Baik |

Nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang ada di Kabupaten Solok masih cukup rendah. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan peraturan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. dalam peraturan ini terjadi perubahan Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi, sehingga mempengaruhi hasil penilaian.

2.4. Kajian Hasil Pengukuran

Secara keseluruhan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok adalah 78.79 dengan kategori penilaian yang berada pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori B (Baik), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pada masyarakat secara umum adalah Baik. Dari 26 unit penyelenggara pelayanan terdapat 15 unit penyelenggara pelayanan yang dikategorikan Baik dan 11 unit penyelenggara pelayanan yang dikategorikan Kurang Baik.

Walaupun secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dinilai baik, akan tetapi dalam mewujudkan pelayanan prima masih perlu membenahan beberapa hal yang dirasa lemah, mempertahankan dan meningkatkan layanan yang telah baik. Tabel 2.4.1. menyajikan unsur kepuasan terendah pada masing-masing jenis pelayanan sebagai bahan pilihan prioritas peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Tabel 2.4.1
Tiga Unsur Dengan Nilai Terendah Tiap Unsur Pelayanan
di Kabupaten Solok Tahun 2018

| No | Unit Pelayanan | Unsur-Unsur Nilai Terendah |
|----|----------------|---|
| 1 | BKPSDM | Kompetensi pelaksana Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Waktu Penyelesaian |
| 2 | DISPERSIP | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 3 | DISDIKPORA | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaian Persyaratan |
| 4 | DISDUKCAPIL | Prilaku Pelaksana Sistem, Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaian |

| | | |
|----|-------------------------|---|
| 5 | DPRKPP | Produk Spesifikasi jenis pelayanan Waktu Penyelesaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| 6 | DINSOS | Kompetensi pelaksana Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Sarana dan Prasarana |
| 7 | DKUKMPP | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Prilaku Pelaksana Waktu Penyelesaian |
| 8 | DPP | Kompetensi pelaksana Prilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 9 | DLH | Waktu Penyelesaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur Produk Spesifikasi jenis pelayanan |
| 10 | DPMPTSP dan Naker | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Persyaratan Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 11 | Dinas Pertanian | Waktu Penyelesaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 12 | DPPKB DAN P3A | Prilaku Pelaksana Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 13 | DPUPR | Waktu Penyelesaian Biaya/Tarif Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 14 | Kecamatan Danau Kembar | Waktu Penyelesaian Produk Spesifikasi jenis pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 15 | KecamatanLembah Gumanti | Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Sistem, Mekanisme dan Prosedur |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| 16 | Kecamatan Lembang Jaya | Prilaku Pelaksana Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 17 | Kecamatan Payung Sekaki | Persyaratan Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Waktu Penyelesaian |
| 18 | Kecamatan Kubung | Waktu Penyelesaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur Persyaratan |
| 19 | Kecamatan X Koto Singkarak | Kompetensi pelaksana Sarana dan Prasarana Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 20 | Kecamatan Junjung Sirih | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Sarana dan Prasarana |
| 21 | Kecamatan Gunung Talang | Waktu Penyelesaian Produk Spesifikasi jenis pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 22 | Kecamatan Pantai Cermin | Waktu Penyelesaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 23 | Kecamatan X Koto Diatas | Sarana dan Prasarana Prilaku Pelaksana Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| 24 | Kecamatan IX Koto Sungai Lasi | Waktu Penyelesaian Prilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan |
| 25 | Kecamatan Hiliran Gumanti | Produk Spesifikasi jenis pelayanan Prilaku Pelaksana Kompetensi pelaksana |
| 26 | RSUD | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaian Sarana dan Prasarana |

Berdasarkan Tabel 2.4.1 diperoleh 3 nilai terendah terhadap unsur pelayanan yang dilaksanakan di 26 (dua puluh enam) unit penyelenggara pelayanan yang ada di Kabupaten Solok. Yang pertama unsur Waktu Penyelesaian mempunyai nilai terendah dimana dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan suatu proses pelayanan. Sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama untuk menerima hasil dari suatu pelayanan. Yang kedua unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki rata-rata terendah dengan unsur lainnya. hal ini menunjukkan bahwa belum ada tata cara yang baku dalam menagani pengaduan dari masyarakat. Disamping itu tidak adanya tindak lanjut dari penyelenggara pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat. Dan yang ketiga unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dimana belum adanya tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaaduan. Sehingga tata cara yang diterima masyarakat berbeda-beda dalam mengurus suatu pelayanan.

. 2.5. Interpretasi

Hasil pengukuran dan kajian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap BKPSDM, DISDUKCAPIL, DPRKPP, DPMPTSP dan Naker, DPPKB dan P3A, Kecamatan Danau Kembar, Kecamatan Lembah Gumanti, Kecamatan Lembang Jaya, Kecamatan Kubung, Kecamatan X Koto Singkarak, Kecamatan Gunung Talang, Kecamatan Pantai Cermin, Kecamatan X Koto Diatas, Kecamatan IX Koto Sungai Lasi, Kecamatan Hiliran Gumanti , DISPERSIP, DINSOS, DKUKMPP, DPP, DLH, Dinas Pertanian, DPUPR, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Junjung Sirih, dan RSUD dapat di interpretasikan bahwa kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara **baik** dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

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 26 (dua puluh enam) unit pelayanan (Tabel 3.2.1) menunjukkan bahwa unit penyelenggara pelayanan BKPSDM, DISDUKCAPIL, DPRKPP, DPMPTSP dan Naker, DPPKB dan P3A, Kecamatan Danau Kembar, Kecamatan Lembah Gumanti, Kecamatan Lembag Jaya, Kecamatan Kubung, Kecamatan X Koto Singkarak, Kecamatan Gunung Talang, Kecamatan Pantai Cermin, Kecamatan X Koto Diatas, Kecamatan IX Koto Sungai Lasi dan Kecamatan Hiliran Gumanti 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 DISPERSIP, DINSOS, DKUKMPP, DPP, DLH, Dinas Pertanian, DPUPR, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Junjung Sirih, dan RSUD.
2. Perbandingan nilai rata-rata SKM pada 3 (tiga) tahun terakhir fluktuatif tetapi masih berada dalam kategori *Baik* dengan mutu pelayanan B (Tabel 2.3.2). Terdapat perbedaan pada nilai rata-rata dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018, sedangkan untuk unit pelayanan terdapat peningkatan jumlah unit pelayanan.
3. Meskipun secara umum nilai survei kepuasan masyarakat adalah Baik tetapi masih ada unsur pelayanan yang masih bernilai rendah (Tabel 2.4.1). Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) unit pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah yaitu : Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

4. Unsur Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. rendahnya nilai waktu penyelesaian ini dikarenakan unit pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan suatu proses pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama untuk menerima suatu proses pelayanan.
5. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dalam hal ini tidak ada tindak lanjut dari unit penyelenggara pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.
6. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dimana belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara suatu jenis pelayanan, sehingga sering terjadi kesalahan antara pemberi dan penerima pelayanan.

3.2. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 26 (dua puluh enam) Unit Pelayanan Publik yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok dapat disampaikan atau rekomendasi :

1. Unit Pelayanan

a. BKPSDM Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu : Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan waktu penyelesaian, untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat :

- Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman dari petugas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan.

- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Menyesuaikan waktu pelayanan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.

b. DISPERSIP Kabupaten Solok

Secara keseluruhan rata-rata unsur pelayanannya bernilai **Kurang Baik**, unsur pelayanan yang nilainya rendah yaitu : Sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan, untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Menyesuaikan waktu pelayanan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

c. DISDIKPORA Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat pada DISDIKPORA berada pada kategori **Kurang Baik**, unsur pelayanan yang bernilai rendah yaitu sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan persyaratan untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Menyesuaikan waktu pelayanan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.
- Menyederhanakan syarat-syarat pelayanan sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

d. DISDUKCAPIL Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil nilai rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah yaitu : perilaku pelaksana, sistem mekanisme dan prosedur dan waktu penyelesaian untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat :

- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Menyesuaikan waktu pelayanan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.

e. DPRKPP Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata unsur pelayanan di DPRKPP bernilai **Baik**. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai rendah yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu penyelesaian dan sistem mekanisme dan prosedur. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang suatu jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diterima masyarakat.
- Menyesuaikan waktu pelayanan agar masyarakat tidak menunggu lama untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

f. DINSOS Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai rendah yaitu kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana dan prasarana untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat:

- Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman dari petugas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasioan Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

g. DKUKMPP Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat unsur pelayanan di DKUKMPP bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang bernilai rendah yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan, prilaku pelaksana dan waktu penyelesaian. Untuk itu diharapkan unit pelayanan ini agar dapat :

- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagii petugas yang tidak disiplin.
- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

h. DPP Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang bernilai rendah yaitu

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman dari petugas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan.
- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

i. DLH Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang suatu jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diterima masyarakat.

j. DPMPTSP dan Naker Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur, persyaratan dan penanganan

pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Menyederhanakan syarat-syarat pelayanan sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

k. Dinas Pertanian Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

l. DPPKB dan P3A Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu perilaku pelaksana, waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

m. DPUPR Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu waktu penyelesaian, biaya/tarif dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Menetapkan aturan tentang biaya/ongkos untuk suatu jenis pelayanan yang telah disepakati antara pemberi dan penerima pelayanan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

n. Kecamatan Danau Kembar Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu waktu penyelesaian, produk spesifikasi pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang suatu jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diterima masyarakat.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasioan Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

o. Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sistem mekanisme dan prosedur. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

p. Kecamatan Lembang Jaya Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu perilaku pelaksana, waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

q. Kecamatan Payung Sekaki Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah

yaitu persyaratan, penanganan pengaduan saran dan masukan dan waktu penyelesaian. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Menyederhanakan syarat-syarat pelayanan sehingga mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

r. Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur dan persyaratan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Menyederhanakan syarat-syarat pelayanan sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

s. Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman dari petugas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan.
- Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

t. Kecamatan Junjung Sirih Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu sistem mekanisme dan prosedur, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasioan Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

u. Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu sistem waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang suatu jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diterima masyarakat.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

v. Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

w. Kecamatan X Koto Diatas Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu sarana dan prasarana, perilaku pelaksana dan sistem mekanisme dan prosedur. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.
- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

x. Kecamatan IX Koto Sungai Lasi Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu waktu

penyelesaian, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Membuat tata cara yang baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjutnya.

y. Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana.

Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang suatu jenis pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diterima masyarakat.
- Mendisiplinkan petugas pelayanan dengan cara memberikan *reward* bagi petugas yang disiplin dan ramah dan *punishment* bagi petugas yang tidak disiplin.
- Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman dari petugas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan.

z. RSUD Arosuka Kabupaten Solok

Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, rata-rata unsur pelayanan bernilai **Kurang Baik**. Unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Untuk itu diharapkan unit pelayanan agar dapat :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
- Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat

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 Permen PAN 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 dengan berdasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang penyusunan Standar Pelayanan.
- c. 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.
- d. Pemerintah Kabupaten Solok sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara kontiniu untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat apakah sudah memenuhi harapan

mereka atau belum. Dari hasil survei ini akan dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu segera dibenahi oleh unit pelayanan yang pada akhirnya akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

e. Dari hasil pendalaman lapangan dan melihat fenomena yang ada diharapkan ke depannya untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada :

- Pemerintahan Nagari
- Seluruh Kecamatan di Kabupaten Solok
- Sekolah di Kabupaten Solok
- Seluruh Puskesmas di Kabupaten Solok