



**LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN KEPAHANG
TAHUN 2022**

**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KEPAHANG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kepahiang Tahun 2022 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kami berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Organisasi Perangkat Daerah khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga Hasil Survei ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat, serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Kepahiang.

Kepahiang, Oktober 2022

BUPATI KEPAHIANG



Dr. Ir. HIDAYATTULLAH SJAHD, MM,IPU

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	1
BAB I. PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Maksud Dan Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	4
D. Sistematika	5
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Umum	6
B. Visi dan Misi	7
C. Struktur Organisasi	7
BAB III. METODE SURVEI	9
A. Variabel Penelitian	9
B. Instrumen Survei	9
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
D. Populasi dan Sampel	12
BAB IV HASIL SURVEI	14
A. Deskripsi Responden	14
B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan	15
1. Sekretariat DPRD Kabupaten Kepahiang	15
2. Inspektorat Kabupaten Kepahiang	16
3. RSUD Kabupaten Kepahiang	17
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang	18
5. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang	19
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang	20

7. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten kepahiang.....	21
8. Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang ...	22
9. Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepahiang	23
10. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepahiang	24
11. Dinas Sosial.....	25
12. Dinas Kesehatan	26
13. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang	27
14. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang..	28
15. Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang.....	29
16. Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang	30
17. Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang.....	31
18. Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang	32
19. Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang	33
20. Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang.....	34
21. Puskesmas Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang	35
22. Puskesmas Kelopak Kabupaten Kepahiang.....	36
C. HASIL TINDAKLANJUT	37
BAB V. PENUTUP	40
A. KESIMPULAN.....	40
B. SARAN	41

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Daerah sebagai pelayanan publik pada saat ini masih belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya berbagai keluhan masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah baik di Bidang Pelayanan Dasar maupun Bidang Administrasi Lingkup Pemerintah Daerah. Apabila hal ini tidak segera diupayakan perbaikannya, maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Guna meningkatkan kinerja pelayanan publik, maka pada tahap awal diperlukan adanya data-data tentang penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Maka masing-masing Instansi Pemerintah termasuk di dalamnya Pemerintah Kabupaten/Kota diharapkan dapat melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima, Pemerintah Kabupaten Kepahiang berupaya meningkatkan kinerja pelayanan melalui survei terhadap Unit Kerja Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang berdasarkan IKM/SKM. Hasil pengukuran IKM/SKM ini akan dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan, yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

B. Maksud Dan Tujuan

Kegiatan Survei Unit Kerja Pelayanan di Lingkungan Kabupaten Kepahiang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Kepahiang.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kepahiang, yaitu :

- a. Unit Kerja Pelayanan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah tertentu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang yang melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur pemerintah Kabupaten Kepahiang.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- d. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

D. Sistematika

Sistematika penyusunan laporan terdiri dari :

- BAB I. PENDAHULUAN
 - A. Latar Belakang
 - B. Maksud dan Tujuan
 - C. Ruang Lingkup
 - D. Sistematika
- BAB II GAMBARAN UMUM
 - A. Profil Umum
 - B. Visi dan Misi
 - C. Struktur Organisasi
- BAB III METODE SURVEI
 - A. Variabel penelitian
 - B. Instrumen Survei
 - C. Lokasi dan Waktu penelitian
 - D. Populasi dan sampel
- BAB IV HASIL SURVEI
 - A. Deskripsi Responden
 - B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan
 - C. Hasil Tindak lanjut
- BAB V PENUTUP
 - A. Kesimpulan
 - B. Saran

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Profil Umum

Kabupaten Kepahiang terletak pada dataran tinggi pegunungan Bukit Barisan yang sebagian besar daerahnya berada pada ketinggian antara 500 meter sampai dengan 1.000 meter di atas permukaan laut (dpl). Memiliki relatif tanah yang didominasi daerah perbukitan dengan kemiringan lahan cukup tajam dan curam (diatas 40%), terutama yang termasuk jalur pegunungan Bukit Barisan.

Wilayah Kabupaten Kepahiang seluas 66,500 Ha yang terdiri dari delapan kecamatan dan merupakan daerah perkebunan dan pertanian. Kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Bermani Ilir seluas 16.391 Ha (24,6%) dari total keseluruhan wilayah Kabupaten Kepahiang, sedangkan wilayah yang terkecil adalah Kecamatan Merigi dengan luas 2.418 Ha (3,6%) dari total luas wilayah Kabupaten Kepahiang. Untuk luas wilayah kecamatan lainnya yakni Kecamatan Tebat Karai seluas 7.688 Ha (11,56%), kecamatan ujan mas seluas 9,308 Ha (13,99%). Kecamatan Kepahiang seluas 7.192 Ha (10,81%). Kecamatan Kabawetan seluas 6.331 Ha (9,52%). Kecamatan Muara Kemumu seluas 9.507 Ha (14,30%), serta Kecamatan Sebrang Musi seluas 7.665 Ha (11,56%). Bila di tinjau dari struktur tanah, wilayah Kabupaten Kepahiang dapat di rinci sebagai berikut : berbukit seluas 19.030 Hektar (28,20%), bergelombang sampai berbukit seluas 27.065 Ha (40,70%), datar sampai bergelombang seluas 20.405 Ha (31,10%).

Sedangkan secara administratif, Kabupaten Kepahiang mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Curup, Kecamatan Sindang Kelingi, dan Kecamatan Padang Ulak Tanding Kabupaten Rejang Lebong.
- Sebelah Timur : Kecamatan Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatra Selatan.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Taba Penanjung, Kabupaten Bengkulu Tengah.
- Sebelah Barat : Kecamatan Pagar Jati, Kabupaten Bengkulu Tengah dan Kecamatan Bermani Ulu, Kabupaten Rejang Lebong.

B. Visi dan Misi

Visi Kabupaten Kepahiang Tahun 2021 – 2026 adalah :“ Terwujudnya Kabupaten Kepahiang Yang Maju, Mandiri, Sejahtera dan Berdaya Saing”.

Misi Kabupaten Kepahiang Tahun 2021 – 2026 sebagai berikut :

1. Mengembangkan sumber daya manusia Kabupaten Kepahiang yang sehat, cerdas, terampil dan produktif yang di landasi nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan;
2. Meningkatkan efektivitas pemerintahan daerah dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi.
3. Meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana daerah serta inprasrtuktur fisik penunjang pembangunan daerah.
4. Mengembangkan perekonomian Kabupaten Kepahiang yang berdaya saing, berkeadilan, dan memberdayakan ekonomi kerakyatan.
5. Mendorong peningkatan penerimaan pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) serta meningkatkan penerimaan atas potensi pajak daerah lainnya.

C. Struktur Organisasi

Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kepahiang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Pembentukan Susunan Perangkat Daerah.

Adapun Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang seperti Peraturan tersebut diatas terdiri atas:

1. Sekretariat dan Dinas sebagai berikut:
 - 1) Sekretariat Daerah Kabupaten Kepahiang;
 - 2) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kepahiang;
 - 3) Inspektorat Daerah;
 - 4) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
 - 5) Dinas Kesehatan;
 - 6) Dinas Pekerjaan Umum;
 - 7) Dinas Perhubungan;

- 8) Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran;
- 9) Dinas Sosial;
- 10) Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- 11) Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan;
- 12) Dinas Lingkungan Hidup;
- 13) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 14) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- 15) Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik;
- 16) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja;
- 17) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 18) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
- 19) Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM;
- 20) Dinas Pertanian;
- 21) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga.

2. Badan

Badan sebagai berikut :

- 1) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
- 2) Badan Keuangan Daerah;
- 3) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
- 4) Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Manusia;
- 5) Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

3. Kecamatan

Administrasi pemerintahan Kecamatan Kabupaten Kepahiang terdiri dari 8 (delapan) Kecamatan.

- 1) Kecamatan Kepahiang;
- 2) Kecamatan Merigi;
- 3) Kecamatan Ujan Mas;
- 4) Kecamatan Tebat Karai;
- 5) Kecamatan Seberang Musi;
- 6) Kecamatan Kabawetan;
- 7) Kecamatan Bermani Ilir;
- 8) Kecamatan Muara Kemumu.

BAB III METODE SURVEI

A. Variabel Penelitian

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sampel yang dijadikan sebagai responden ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang ada dan batas waktu survei.

Adapun teknik pengambilan sampel dengan teknik proporsional random sampling dimana responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi pada tiap-tiap jenis pelayanan. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel minimal 100 orang.

B. Instrumen Survei

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Adapun asas yang digunakan dalam pelayanan publik adalah:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perlu penerapan adalah :

Prinsip - prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan pada unsur prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, terutama dalam:
 - persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - rincian biaya pelayanan penerima pelayanan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik terutama terhadap rentang waktu yang telah ditentukan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk questioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan dilaksanakan hanya kepada unit pelayanan yang volume pelayanannya relatif besar. Pada Tahun 2022, survei dilaksanakan pada 28 unit pelayanan publik yang terdiri dari: 13 (Tiga Belas) Dinas, 7 (Tujuh) Kecamatan, 3 (Tiga) Badan, 1 (Satu) Rumah Sakit, 1 (Satu) unit Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat, 1 (Satu) unit Inspektorat dan 2 (Dua) Puskesmas.

Berdasarkan keputusan Bupati Kepahiang Nomor 79 Tahun 2022 tentang Tim Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang Tahun 2022. Tim pengumpul data survei eksternal pelayanan publik pada kegiatan survei eksternal pelayanan publik Kabupaten Kepahiang Tahun 2022 terdiri dari :

1. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kepahiang;
2. Inspektorat Daerah;
3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
4. Dinas Kesehatan;
5. Dinas Sosial;
6. Dinas Perhubungan;
7. Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan;
8. Dinas Lingkungan Hidup;
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
10. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik;
11. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
12. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja;
13. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
15. Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM;
16. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
17. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
18. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
19. Kecamatan Merigi
20. Kecamatan Ujan Mas
21. Kecamatan Tebat Karai
22. Kecamatan Seberang Musi
23. Kecamatan Kabawetan
24. Kecamatan Bermani Ilir
25. Kecamatan Muara Kemumu
26. Puskesmas Kepahiang
27. Puskesmas Kelobak
28. RSUD

Keterangan :

Dari 28 SKM yang terealisasi hanya 22 SKM, dan yang tidak terealisasi ada 6 SKM antara lain adalah :

1. Dinas Lingkungan Hidup
2. Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik

3. Dinas Perhubungan
4. Dinas Perindustrian
5. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
6. Kecamatan Muara Kemumu

D. Populasi dan Sampel

Proses Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dilakukan pada lokasi sebagai berikut:

- a. Masing-masing Unit Pelayanan seperti kantor pelayanan, pasar, terminal, puskesmas, dan lain-lain;
- b. Lingkungan tempat tinggal responden, untuk penerima layanan tertentu mengingat pada saat dilakukan survei kegiatan pelayanan sudah dilaksanakan.

Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur 9}} = 0,11$$

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

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

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

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

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut :

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9.

b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan yaitu:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b. Nilai Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Berdasarkan hasil penghitungan IKM/SKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposif (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang yaitu 0,11. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan = nilai indeks dikalikan nilai konversi (25). Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

- Nilai 25,00-64,99 dikategorikan Tidak Baik
- Nilai 65,00-76,60 dikategorikan Kurang Baik
- Nilai 76,61-88,30 dikategorikan Baik
- Nilai 88,31-100,00 dikategorikan Sangat Baik

BAB IV HASIL SURVEI

Laporan Dinas Yang Mengumpulkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) Tahun 2022

A. Deskripsi Responden

No	SKPD	Jenis Kelamin		Pendidikan							Pekerjaan				
		L	P	Tidak Sekolah	SD	SMP	SMA	DIP	S1	S2	PNS	P.SWA	WIRA SWASTA	Pelajar	Lainnya
1.	DPRD	78	22	-	2	11	43	5	37	2	34	23	21	9	13
2.	Inspektorat	65	35	-	4	9	50	5	30	2	-	-	-	-	-
3.	RSUD	-	-	-	33	34	81	9	43	-	15	36	39	-	110
4.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	168	112	-	2	4	185	21	66	2	57	45	84	62	32
5.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	39	61	-	-	1	20	1	74	4	73	5	2	5	15
6.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	125	93	-	7	31	117	10	45	8	27	50	46	49	49
7.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	65	35	-	-	11	50	7	30	2	-	-	-	-	-
8.	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	62	38	-	7	8	51	30	3	-	-	-	-	-	-
9.	Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM	15	30	-	-	8	6	20	6	-	10	9	10	10	1
10.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	39	61	-	35	25	30	3	5	2					
11.	Dinas Sosial	25	75	-	3	5	83	-	9	-		34			66
12.	Dinas Kesehatan	17	30	-	-	-	-	27	20	-	-	-	-	-	-
13.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	20	15	-	-	-	6	3	20	6	4	9	10	11	1
14.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	65	35	-	4	9	50	5	30	2	-	-	-	-	-
15.	Kecamatan Ujan Mas	42	58	-	-	11	56	3	28	2	-	-	-	-	-
16.	Kecamatan Tebat Karai	70	30	-	10	14	60	10	6	-	-	-	-	-	-
17.	Kecamatan Kabawetan	60	40	-	10	12	46	2	29	1	-	-	-	-	-
18.	Kecamatan Seberang Musi	26	14	-	4	7	26	-	3	-	1	3	8	12	16
19.	Kecamatan Merigi	67	53	-	1	20	86	-	12	1	-	-	-	-	-
20.	Kecamatan Bermani Ilir	42	58	-	8	11	48	3	28	2	-	-	-	-	-
21.	Puskesmas Pasar Kepahiangan	125	92	28	63	81	41	5	-		3	5	171	-	38
22.	Puskesmas Kelobak	33	67	-	28	32	17	-	20	3	-	-	-	-	-

B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh 22 (Dua Puluh Dua) unit kerja/perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang atas jawaban responden terhadap 9 unsur pelayanan yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana Layanan
- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Laporan hasil survei dan analisis masing-masing unit kerja sebagai berikut :

1. Sekretariat DPRD Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.1
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
DPRD Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,19	0,35	3,21x25
2.	Prosedur	3,03	0,33	
3.	Waktu pelayanan	3,03	0,33	
4.	Biaya/Tarif	3,83	0,42	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	0,34	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,35	
7.	Perilaku Pelaksana	3,28	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,01	0,33	
9.	Penanganan Pengaduan	3,49	0,38	
Total Nilai		29,26	3,21	80,25

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di DPRD kabupaten Kepahiang sebesar 80,25 berada pada kategori Baik.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai SKM 3,83, standar Pelayanan di tarif atau biaya tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di DPRD Kabupaten Kepahiang. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan unsur pelayanan 3,01.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada DPRD Kabupaten Kepahiang dengan nilai survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 80,25 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

2. Inspektorat Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.2
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Inspektorat Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,31	0,36	3,35x25
2.	Prosedur	3,31	0,36	
3.	Waktu pelayanan	3,29	0,36	
4.	Biaya/Tarif	3,64	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,32	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,33	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,44	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,39	
Total Nilai		30,49	3,35	83,85

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Inspektorat kabupaten Kepahiang sebesar 83,85 berada pada kategori Baik.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Inspektorat Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya Tarif dengan nilai SKM 3,64, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di

Inspektorat Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan unsur pelayanan 3,29.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Inspektorat Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 77,6 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

3. RSUD Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.3
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
RSUD Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,2	0,35	3,13x25
2.	Prosedur	3,1	0,34	
3.	Waktu pelayanan	3,0	0,33	
4.	Biaya/Tarif	3,3	0,36	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2	0,35	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,2	0,35	
7.	Perilaku Pelaksana	3,3	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,0	0,33	
9.	Penanganan Pengaduan	3,2	0,35	
Total Nilai		28,5	3,13	78,28

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di RSUD Kabupaten Kepahiang sebesar 78,28 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di RSUD Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya Tarif dan Perilaku Pelaksana dengan nilai SKM 3,3, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih

mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan unsur pelayanan 3,0.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada RSUD Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada RSUD Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 78,28 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.4
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,64	0,40	3,56x25
2.	Prosedur	3,73	0,41	
3.	Waktu pelayanan	3,41	0,37	
4.	Biaya/Tarif	3,68	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,65	0,40	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,59	0,39	
7.	Perilaku Pelaksana	3,65	0,40	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,51	0,38	
9.	Penanganan Pengaduan	3,96	0,43	
Total Nilai		32,82	3,58	89,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang sebesar 89,5 berada pada kategori Sangat Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan dengan nilai SKM 3,96, sesuai pengelolaan pengaduan yang cepat diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemberi pelayanan/ aparatur DPMPTSP memiliki responsivitas yang tinggi terkait dengan berbagai pertanyaan, pengaduan dan atau

keluhan-keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,41.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 89,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori SANGAT BAIK.

5. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.5
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,1	0,34	3,22x25
2.	Prosedur	3,1	0,34	
3.	Waktu pelayanan	3,1	0,34	
4.	Biaya/Tarif	4.0	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.0	0,33	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,1	0,34	
7.	Perilaku Pelaksana	3,1	0,34	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,1	0,34	
9.	Penanganan Pengaduan	3,8	0,41	
Total Nilai		29,4	3,22	80,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang sebesar 80,5 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan

nilai SKM 4, sesuai dengan standar pelayanan publik di tarif atau biaya tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan unsur pelayanan 3,0.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 80,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.6
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,28	0,36	3,34x25
2.	Prosedur	3,18	0,34	
3.	Waktu pelayanan	3,01	0,33	
4.	Biaya/Tarif	3,94	0,43	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,37	
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,29	0,36	
9.	Penanganan Pengaduan	3,68	0,40	
Total Nilai		30,44	3,34	83,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kepahiang sebesar 83,5 berada pada kategori Baik.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,94, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan

pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,01.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

7. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten kepahiang

TABEL 4.7
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,54	0,38	3,11x25
2.	Prosedur	3,53	0,38	
3.	Waktu pelayanan	3,51	0,38	
4.	Biaya/Tarif	0	0	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	0,39	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,39	
7.	Perilaku Pelaksana	3,60	0,39	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,43	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,39	
Total Nilai		28,33	3,11	77,90

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa Kabupaten Kepahiang sebesar 77,90 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis pelayanan dengan nilai SKM 3,61, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena pelayanan aparatur

pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait Produk Spesifikasi Jenis pelayanan . unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Biaya/Tarif unsur pelayanan 0.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 77,90 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

8. Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.8
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,22	0,35	3,32x25
2.	Prosedur	3,26	0,35	
3.	Waktu pelayanan	3,25	0,35	
4.	Biaya/Tarif	3,64	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,39	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,57	0,39	
Total Nilai		30,22	3,32	83

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan kabupaten Kepahiang sebesar 83 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,64, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan

Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Persyaratan Jenis Pelayanan unsur pelayanan 3,22.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

9. Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.9
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,48	0,38	3,52x25
2.	Prosedur	3,45	0,37	
3.	Waktu pelayanan	3,57	0,39	
4.	Biaya/Tarif	4,00	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,38	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,38	
7.	Perilaku Pelaksana	3,48	0,38	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,45	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,60	0,39	
Total Nilai		32,05	3,52	88

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepahiang sebesar 88 berada pada kategori Baik.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 4,00, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik. karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan

Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasanana unsur pelayanan 3,45.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 88 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

10. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.10
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,16	0,34	3,24x25
2.	Prosedur	3,06	0,33	
3.	Waktu pelayanan	3,22	0,35	
4.	Biaya/Tarif	3,72	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	0,35	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,03	0,33	
7.	Perilaku Pelaksana	3,30	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,33	0,36	
9.	Penanganan Pengaduan	3,45	0,37	
Total Nilai		29,51	3,24	81,15

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kepahiang sebesar 81,15 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,72, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kompetensi pelaksana unsur pelayanan 3,03.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 81,15 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

11. Dinas Sosial

TABEL 4.11
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,65	0,40	3,78x25
2.	Prosedur	3,69	0,40	
3.	Waktu pelayanan	3,72	0,40	
4.	Biaya/Tarif	4,00	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	0,41	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,84	0,42	
7.	Perilaku Pelaksana	3,83	0,42	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,89	0,42	
9.	Penanganan Pengaduan	4,00	0,44	
Total Nilai		34,38	3,78	94,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang sebesar 94,5 berada pada kategori Sangat Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 4,00, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih

mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Persyaratan unsur pelayanan 3,65.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 94,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori SANGAT BAIK.

12. Dinas Kesehatan

TABEL 4.12
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,26	0,3586	3,54x25
2.	Prosedur	3,04	0,3344	
3.	Waktu pelayanan	3,47	0,3817	
4.	Biaya/Tarif	4,00	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	0,4147	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,83	0,4213	
7.	Perilaku Pelaksana	3,83	0,4213	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,96	0,4356	
9.	Penanganan Pengaduan	3,04	0,3344	
Total Nilai		32,2	3,54	88,55

Berdasarkan data pada Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang sebesar 88,55 berada pada kategori Sangat Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 4,00, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Prosedur dan Penanganan Pengaduan unsur pelayanan 3,04.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 88,55 dan mutu pelayanan termasuk kategori SANGAT BAIK.

13. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.13
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,48	0,38	3,52x25
2.	Prosedur	3,45	0,37	
3.	Waktu pelayanan	3,57	0,39	
4.	Biaya/Tarif	4,00	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,38	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,38	
7.	Perilaku Pelaksana	3,48	0,38	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,45	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,60	0,39	
Total Nilai		32,05	3,52	88,14

Berdasarkan data pada Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang sebesar 88,14 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 4,00, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasarana dan Prosedur unsur pelayanan 3,45.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 88,14 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

14. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.14
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,31	0,3641	3,35x25
2.	Prosedur	3,31	0,3641	
3.	Waktu pelayanan	3,29	0,3619	
4.	Biaya/Tarif	3,64	0,4004	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,3619	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,32	0,3652	
7.	Perilaku Pelaksana	3,33	0,3663	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,44	0,3784	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,3916	
Total Nilai		30,49	3,35	83,84

Berdasarkan data pada Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang sebesar 83,84 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,64, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan unsur pelayanan 3,29.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,84 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

15. Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.15
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,29	0,3619	3,34x25
2.	Prosedur	3,28	0,3608	
3.	Waktu pelayanan	3,27	0,3597	
4.	Biaya/Tarif	3,63	0,3993	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,3619	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,3619	
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,3652	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,44	0,3784	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,3916	
Total Nilai		30,37	3,34	83,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang sebesar 83,5 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,63, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,27.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas

yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

16. Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.16
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,29	0,36	3,34x25
2.	Prosedur	3,28	0,36	
3.	Waktu pelayanan	3,27	0,35	
4.	Biaya/Tarif	3,63	0,39	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,44	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,39	
Total Nilai		30,37	3,34	83,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang sebesar 83,5 berada pada kategori Baik.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,63, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,27.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei

secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

17. Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.17
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,29	0,36	3,24x25
2.	Prosedur	3,28	0,36	
3.	Waktu pelayanan	3,27	0,35	
4.	Biaya/Tarif	3,63	0,39	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,26	0,35	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	2,91	0,32	
9.	Penanganan Pengaduan	3,3	0,36	
Total Nilai		29,52	3,24	81,18

Berdasarkan data pada Tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang sebesar 81,18 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,63, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasarana Layanan unsur pelayanan 2,91.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Kabawetan Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan

Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 81,18 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

18. Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.18
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,2	0,35	3,18x25
2.	Prosedur	3,2	0,35	
3.	Waktu pelayanan	3,0	0,33	
4.	Biaya/Tarif	4,0	0,44	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,0	0,33	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,0	0,33	
7.	Perilaku Pelaksana	3,2	0,35	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	2,3	0,25	
9.	Penanganan Pengaduan	4,0	0,44	
Total Nilai		28,9	3,18	79,68

Berdasarkan data pada Tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sebesar 79,68 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 4,0, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasarana Layanan unsur pelayanan 2,3.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei

Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 79,68 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

19. Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.19
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,20	0,35	3,22x25
2.	Prosedur	3,18	0,34	
3.	Waktu pelayanan	3,03	0,33	
4.	Biaya/Tarif	3,70	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,24	0,35	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	2,90	0,31	
9.	Penanganan Pengaduan	3,52	0,38	
Total Nilai		29,33	3,22	80,65

Berdasarkan data pada Tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang sebesar 80,65 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, di peroleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,70, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasarana Layanan unsur pelayanan 2,90.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Merigi Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah

dikonversi mendapatkan nilai 79,68 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

20. Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.20
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,29	0,36	3,34x25
2.	Prosedur	3,28	0,36	
3.	Waktu pelayanan	3,27	0,35	
4.	Biaya/Tarif	3,63	0,39	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,36	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,44	0,37	
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,39	
Total Nilai		30,37	3,34	83,5

Berdasarkan data pada Tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang sebesar 83,5 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,63, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak di kenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,27.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,5 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

21. Puskesmas Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.21
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Puskesmas Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,56	0,39	3,55x25
2.	Prosedur	3,54	0,38	
3.	Waktu pelayanan	3,55	0,39	
4.	Biaya/Tarif	3,69	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,65	0,40	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,66	0,40	
7.	Perilaku Pelaksana	3,61	0,39	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,55	0,39	
9.	Penanganan Pengaduan	3,53	0,38	
Total Nilai		32,34	3,55	88,93

Berdasarkan data pada Tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang sebesar 88,93 berada pada kategori Sangat Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,69, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Penanganan Pengaduan unsur pelayanan 3,53.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 88,93 dan mutu pelayanan termasuk kategori SANGAT BAIK.

22. Puskesmas Kelopak Kabupaten Kepahiang

TABEL 4.22
Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
Puskesmas Kelopak Kabupaten Kepahiang

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	NILAI IKM KONVERSI
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)X0,11	(5)=(4)X25
1.	Persyaratan	3,32	0,3652	3,34x25
2.	Prosedur	3,36	0,3696	
3.	Waktu pelayanan	3,20	0,352	
4.	Biaya/Tarif	3,62	0,3982	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	0,3795	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,40	0,374	
7.	Perilaku Pelaksana	3,34	0,3674	
8.	Sarana dan Prasarana Layanan	3,29	0,3619	
9.	Penanganan Pengaduan	3,44	0,3784	
Total Nilai		30,42	3,34	83,65

Berdasarkan data pada Tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, dapat di simpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Kelopak Kabupaten Kepahiang sebesar 83,65 berada pada kategori Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Kelopak Kabupaten Kepahiang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan nilai SKM 3,62, pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelopak Kabupaten Kepahiang. unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan unsur pelayanan 3,20.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur pada di Kecamatan Kelopak Kabupaten Kepahiang memiliki responsivitas yang tinggi terkait berbagai keluhan masyarakat. Dari hasil survei secara umum kualitas pelayanan publik pada di Kecamatan Kelopak Kabupaten Kepahiang dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 83,65 dan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK.

C. HASIL TINDAKLANJUT

Adapun berdasarkan hasil Survei yang telah dilakukan oleh 22 (Dua Puluh Dua) Unit kerja/Prangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kepahiang atas jawaban responden terhadap 9 unsur maka unsur yang mendapatkan respon terendah perlu ditindaklanjuti.

ANALISA HASIL SURVEI DAN TINDAKLANJUT

TABEL 4.2.1 ANALISIS HASIL SURVEI

NO	KETERANGAN	NILAI TERENDAH	TINDAK LANJUT
1	Sekretariat DPRD	3,01	Meningkatkan pelayanan aparatur pada Sekretariat DPRD
2	Inspektorat	3,29	Membuat standar pelayanan mencantumkan waktu pelayanan penyelesaiannya
3	RSUD	3,0	Meningkatkan sarana dan prasarana layanan unsur pelayanan
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu	3,41	Membuat standar pelayanan mencantumkan waktu pelayanan
5	Dinas Kependidikan dan Kebudayaan	3	Mencantumkan jenis atau unsur pelayanan
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,01	Mencantumkan waktu pelayanan yang jelas pada standar pelayanan
7	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0	Dikarenakan tidak adanya Biaya dan Tarif
8	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	3,22	Mencantumkan Persyaratan pada standar pelayanan dengan jelas
9	Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UKM	3,45	Meningkatkan prosedur sarana dan prasarana layanan
10	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3,03	Pemimpin memberikan pengarahan pada petugas agar besikap cekatan
11	Dinas Sosial	3,65	Mencantumkan persyaratan standar pelayanan
12	Dinas Kesehatan	3,04	Mencantumkan prosedur dan penanganan pengaduan yang cekatan
13	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,29	Mencantumkan waktu pelayanan pada standar pelayanan
14	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,29	Mencantumkan waktu pelayanan pada standar pelayanan

15	Kecamatan Ujan Mas	3,27	Mencantumkan waktu pelayanan
16	Kecamatan Tebat Karai	3,27	Mencantumkan waktu pelayanan pada standar pelayanan
17	Kecamatan Kabawetan	2,91	Meningkatkan sarana dan prasarana layanan ruang tunggu
18	Kecamatan Seberang musi	2,3	Menambahkan ruang tunggu ataupun papan informasi
19	Kecamatan Merigi	2,90	Menambahkan ruang tunggu pada sarana dan prasarana
20	Kecamatan Bermani Ilir	3,27	Mencantumkan waktu layanan pada standar layanan
21	Puskesmas Pasar Kepahiang	3,53	Penanganan pengaduan yang dilakukan dengan cepat/cekat
22	Puskesmas Kelopak	3,20	Mencantumkan waktu pelayanan pada standar pelayanan

Hasil Survei IKM/SKM Tahun 2022 Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang perlu Rencana ditindaklanjuti sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	Standar Pelayanan	SKM													Sekretariat DPRD
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Inspektorat
3.	Sarana dan Prasarana	SKM													RSUD
4.	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu
5.	Prosedur	SKM													Dinas Kependidikan dan Kebudayaan
6.	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7.	Produk Layanan	SKM													Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
8.	Prosedur	SKM													Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan
9.	Sarana dan Prasarana	SKM													Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UKM
10	Standar Pelayanan	SKM													Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
11	Persyaratan	SKM													Dinas Sosial
12	Penanganan Pengaduan	SKM													Dinas Kesehatan
13	Sarana dan Prasarana	SKM													Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
14	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Badan Penanggulangan Bencana Daerah
15	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Kecamatan Ujan Mas
16	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Kecamatan Tebat Karai
17	Sarana dan Prasarana	SKM													Kecamatan Kabawetan
18	Sarana dan Prasarana	SKM													Kecamatan Seberang musu
19	Sarana dan Prasarana	SKM													Kecamatan Merigi
20	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Kecamatan Bermani Ilir
21	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Puskesmas Pasar Kepahiang
22	Kecepatan Waktu Pelayanan	SKM													Puskesmas Kelobak

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat diketahui peringkat perolehan nilai Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1
NILAI CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERINGKAT	UNIT KERJA	TAHUN 2022
1	2	3
1	Sekretariat DPRD	80,25
2	Inspektorat	83,85
3	RSUD	78,28
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu	89,5
5	Dinas Kependidikan dan Kebudayaan	80,5
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83,5
7	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	77,90
8	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	83
9	Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UKM	88
10	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	81,15
11	Dinas Sosial	94,5
12	Dinas Kesehatan	88,55
13	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	88,14
14	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	83,84
15	Kecamatan Ujan Mas	83,5
16	Kecamatan Tebat Karai	83,5
17	Kecamatan Kabawetan	81,18
18	Kecamatan Seberang musi	79,68
19	Kecamatan Merigi	80,65
20	Kecamatan Bermani Ilir	83,5
21	Puskesmas Pasar Kepahiang	88,93
22	Puskesmas Kelopak	83,65
	Jumlah	1.845,55
	Nilai rata-rata (885,15 : 11 Perangkat Daerah)	83,88

Secara Umum, Nilai Pelayanan Publik di Kabupaten Kepahiang dari 22 (Dua Puluh Dua) Dinas/Badan/Kecamatan dan 2 (Dua) UPT puskesmas yang melaksanakan IKM tahun 2022 adalah 83,88 Dengan Kategori **BAIK**.

B. SARAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada unit-unit pelayanan masyarakat di Kabupaten Kepahiang di harapkan hasilnya dapat di Jadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas survei agar hasilnya lebih baik. Untuk mewujudkan hal tersebut disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk obyektifitas penilaian, perlu adanya surveior dari pihak yang independen, artinya aparatur Pemerintah Kabupaten tidak bertindak secara aktif dalam menjanging responden, tetapi peran itu lebih diarahkan kepada surveior independen.
2. Pada pelaksanaan survei (SKM) yang akan datang sebaiknya perlu diberikan pembekalan yang lebih mendalam dalam melakukan survei, baik dari segi teknis dan non teknis. Dengan demikian diharapkan surveior dapat memberikan gambaran kepada responden dengan tepat apa yang dimaksud dalam pertanyaan-pertanyaan di lembar quisioner yang diberikan, sehingga tidak menimbulkan bias persepsi pada responden. Perlu juga dilakukan orientasi lapangan terhadap unit kerja-unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten yang menjadi obyek survei SKM, sehingga dalam pelaksanaannya surveior akan lebih memahami seluk beluk dan tugas pokok fungsi dari masing-masing unitkerja.
3. Hal-hal yang perlu diperbaiki dari 9 (sembilan) Unsur yang masih dinilai kurang atau mendapatkan nilai terendah dari hasil survei adalah unsur-unsur :
 1. Persyaratan (Unsur 1)
 2. Prosedur (Unsur 2)
 3. Kecepatan Waktu Layanan (Unsur 3)
 4. Produk Layanan (Unsur 5)
 5. Sarana dan Prasarana (Unsur 8)