



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KENDAL TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, hanya dengan perkenan dan Ridho-Nya Laporan mengenai “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kendal Tahun 2021” dapat disusun. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran persepsi masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) tahun sekali merupakan salah satu kunci dari upaya perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Kendal.

Laporan Indek Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menindaklanjuti hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Kendal melalui Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 87 (delapan puluh tujuh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari seluruh Perangkat Daerah dan Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal.

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala serta sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.

Semoga hasil laporan ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Kendal selaku penyelenggara pemerintah dan unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal untuk meningkatkan kinerjanya.

Kendal, Agustus 2021

a.n. BUPATI KENDAL
SEKRETARIS DAERAH



Naskah Dinas ini ditandatangani secara elektronik

Moh Toha, S.T, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196202041988021002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Manfaat	3
BAB II. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	5
A. Persiapan	5
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data Menggunakan Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat)	15
C. Pengolahan Data	17
BAB III. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	20
A. Analisa Hasil Survei	20
B. Rencana Tindak Lanjut	27
BAB IV. PENUTUP	30
A. Kesimpulan	30
B. Rekomendasi	30

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Keputusan Bupati Kendal Nomor : 060/106/2021 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Populasi Krejcie and Morgan	10
Tabel 2.2	Rekapitulasi Jumlah Populasi dan Sampel Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal	11
Tabel 2.3	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	15
Tabel 2.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18
Tabel 3.1	Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2021	20
Tabel 3.2	Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2020 dan Tahun 2021	24
Tabel 3.3	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	9
Gambar 2.2	Form Login Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat).....	16
Gambar 2.3	Dashboard Aplikasi KUSUKA	17
Gambar 2.4	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi KUSUKA	17

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparaturnya maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh perangkat daerah. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka pada tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Kendal melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back/* umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) tahun sekali. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal. Sedangkan tujuannya adalah memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Kendal kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik (pelayanan dasar dan administratif) yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/ instansi.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat, antara lain sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana 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 yang tidak bergerak (gedung).

E. MANFAAT

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan pemerintah Kabupaten Kendal dilaksanakan secara swakelola oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Bupati Kendal Nomor : 060/106/2021 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021.

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini, unit penyelenggara pelayanan publik yang dikaji untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri ada 87 (delapan puluh tujuh) Perangkat Daerah dan Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal, antara lain :

- 1) Sekretariat DPRD
- 2) Inspektorat
- 3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- 4) Dinas Kesehatan
- 5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 6) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman
- 7) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
- 8) Dinas Sosial
- 9) Dinas Tenaga kerja
- 10) Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak
- 11) Dinas Pertanian dan Pangan
- 12) Dinas Lingkungan Hidup
- 13) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 14) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 15) Dinas Perhubungan
- 16) Dinas Komunikasi dan Informatika
- 17) Dinas Perdagangan
- 18) Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM
- 19) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu
- 20) Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata

- 21) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
- 22) Dinas Kelautan dan Perikanan
- 23) Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan
- 24) Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan
- 25) Badan Keuangan Daerah
- 26) RSUD dr H. Soewondo
- 27) Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 28) Kantor Kesbangpol
- 29) Bagian Organisasi
- 30) Bagian Umum
- 31) Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
- 32) Bagian Hukum
- 33) Bagian Pemerintahan
- 34) Bagian Perekonomian & SDA
- 35) Bagian Administrasi Pembangunan
- 36) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
- 37) Bagian Kesejahteraan Rakyat
- 38) Kecamatan Kendal
- 39) Kecamatan Brangsong
- 40) Kecamatan Kaliwungu
- 41) Kecamatan Kaliwungu Selatan
- 42) Kecamatan Boja
- 43) Kecamatan Limbangan
- 44) Kecamatan Singorojo
- 45) Kecamatan Patebon
- 46) Kecamatan Cepiring
- 47) Kecamatan Ngampel
- 48) Kecamatan Kangkung
- 49) Kecamatan Rowosari
- 50) Kecamatan Ringinarum
- 51) Kecamatan Pegandon
- 52) Kecamatan Weleri
- 53) Kecamatan Sukorejo
- 54) Kecamatan Patean
- 55) Kecamatan Pageruyung

- 56) Kecamatan Plantungan
- 57) Kecamatan Gemuh
- 58) UPTD Puskesmas Kendal 01
- 59) UPTD Puskesmas Kendal 02
- 60) UPTD Puskesmas Brangsong 01
- 61) UPTD Puskesmas Brangsong 02
- 62) UPTD Puskesmas Kaliwungu
- 63) UPTD Puskesmas Kaliwungu Selatan
- 64) UPTD Puskesmas Boja 01
- 65) UPTD Puskesmas Boja 02
- 66) UPTD Puskesmas Limbangan
- 67) UPTD Puskesmas Singorojo 01
- 68) UPTD Puskesmas Singorojo 02
- 69) UPTD Puskesmas Patebon 01
- 70) UPTD Puskesmas Patebon 02
- 71) UPTD Puskesmas Cepiring
- 72) UPTD Puskesmas Ngampel
- 73) UPTD Puskesmas Kangkung 01
- 74) UPTD Puskesmas Kangkung 02
- 75) UPTD Puskesmas Rowosari 01
- 76) UPTD Puskesmas Rowosari 02
- 77) UPTD Puskesmas Ringinarum
- 78) UPTD Puskesmas Pegandon
- 79) UPTD Puskesmas Weleri 01
- 80) UPTD Puskesmas Weleri 02
- 81) UPTD Puskesmas Sukorejo 01
- 82) UPTD Puskesmas Sukorejo 02
- 83) UPTD Puskesmas Patean
- 84) UPTD Puskesmas Pageruyung
- 85) UPTD Puskesmas Plantungan
- 86) UPTD Puskesmas Gemuh 01
- 87) UPTD Puskesmas Gemuh 02

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/ jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Gambar 2.1
Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN.....DINAS.....

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 - 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L. P Usia :Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA SWASTA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pergantian pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis. a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecapaian dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak saran, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai

dengan cakupan wilayah masing- masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

Tabel 2.1
Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Populasi Krejcie and Morgan

POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	320
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	6000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tabel 2.2
Rekapitulasi Jumlah Populasi dan Sampel Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di
Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
1	Sekretariat DPRD	65	56
2	Inspektorat	19	19
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	64	56
4	Dinas Kesehatan	97	80
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	142	108
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman	72	63
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	60	52
8	Dinas Sosial	28	28
9	Dinas Tenaga kerja	58	52
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	40	36
11	Dinas Pertanian dan Pangan	371	191
12	Dinas Lingkungan Hidup	65	56
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4.247	354
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	20	19
15	Dinas Perhubungan	840	265
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	83	70
17	Dinas Perdagangan	283	165
18	Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM	30	28
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu	31	32
20	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	78	66
21	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	50	44

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
22	Dinas Kelautan dan Perikanan	163	118
23	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	81	70
24	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	154	113
25	Badan Keuangan Daerah	189	127
26	RSUD dr H. Soewondo	7.419	382
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	81	70
28	Kantor Kesbangpol	50	44
29	Bagian Organisasi	61	56
30	Bagian Umum	45	40
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	80	66
32	Bagian Hukum	155	113
33	Bagian Pemerintahan	50	44
34	Bagian Perekonomian & SDA	66	59
35	Bagian Administrasi Pembangunan	50	44
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	33	32
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	30	28
38	Kecamatan Kendal	358	186
39	Kecamatan Brangsong	154	113
40	Kecamatan Kaliwungu	90	73
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	260	155
42	Kecamatan Boja	143	108
43	Kecamatan Limbangan	93	76
44	Kecamatan Singorojo	167	118
45	Kecamatan Patebon	28	28

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
46	Kecamatan Cepiring	135	103
47	Kecamatan Ngampel	175	123
48	Kecamatan Kangkung	96	80
49	Kecamatan Rowosari	439	205
50	Kecamatan Ringinarum	96	80
51	Kecamatan Pegandon	140	103
52	Kecamatan Weleri	138	103
53	Kecamatan Sukorejo	32	32
54	Kecamatan Patean	220	140
55	Kecamatan Pageruyung	110	86
56	Kecamatan Plantungan	95	76
57	Kecamatan Gemuh	221	144
58	UPTD Puskesmas Kendal 01	1.755	317
59	UPTD Puskesmas Kendal 02	3.224	346
60	UPTD Puskesmas Brangsong 01	495	217
61	UPTD Puskesmas Brangsong 02	1.364	302
62	UPTD Puskesmas Kaliwungu	2.008	327
63	UPTD Puskesmas Kaliwungu Selatan	983	278
64	UPTD Puskesmas Boja 01	1.526	310
65	UPTD Puskesmas Boja 02	1.446	306
66	UPTD Puskesmas Limbangan	1.201	297
67	UPTD Puskesmas Singorojo 01	1.695	313
68	UPTD Puskesmas Singorojo 02	968	278
69	UPTD Puskesmas Patebon 01	926	274

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
70	UPTD Puskesmas Patebon 02	1.156	291
71	UPTD Puskesmas Cepiring	1.414	306
72	UPTD Puskesmas Ngampel	980	278
73	UPTD Puskesmas Kangkung 01	1.203	297
74	UPTD Puskesmas Kangkung 02	1.263	297
75	UPTD Puskesmas Rowosari 01	1.396	302
76	UPTD Puskesmas Rowosari 02	962	278
77	UPTD Puskesmas Ringinarum	2.205	331
78	UPTD Puskesmas Pegandon	2.052	327
79	UPTD Puskesmas Weleri 01	933	274
80	UPTD Puskesmas Weleri 02	1.156	291
81	UPTD Puskesmas Sukorejo 01	1.535	310
82	UPTD Puskesmas Sukorejo 02	887	269
83	UPTD Puskesmas Patean	17.659	377
84	UPTD Puskesmas Pageruyung	2.846	341
85	UPTD Puskesmas Plantungan	2.000	320
86	UPTD Puskesmas Gemuh 01	5.602	357
87	UPTD Puskesmas Gemuh 02	485	217
JUMLAH		81.965	14.406

b. Lokasi

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kendal dilaksanakan di 87 (delapan puluh tujuh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal.

c. Waktu

Waktu pelaksanaan survei dilaksanakan dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 2.3
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari s/d Maret 2021
2	Pengumpulan data	April s/d Mei 2021
3	Pengolahan data indeks	Juni s/d Juli 2021
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	Agustus s/d September 2021

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tahapan kegiatan persiapan dan pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dan hasilnya diserahkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal selaku Sekretariat Tim Survei Kepuasan Masyarakat untuk diolah dan disusun menjadi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Organisasi Perangkat Daerah Tahun 2021.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA MENGGUNAKAN APLIKASI KUSUKA (KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

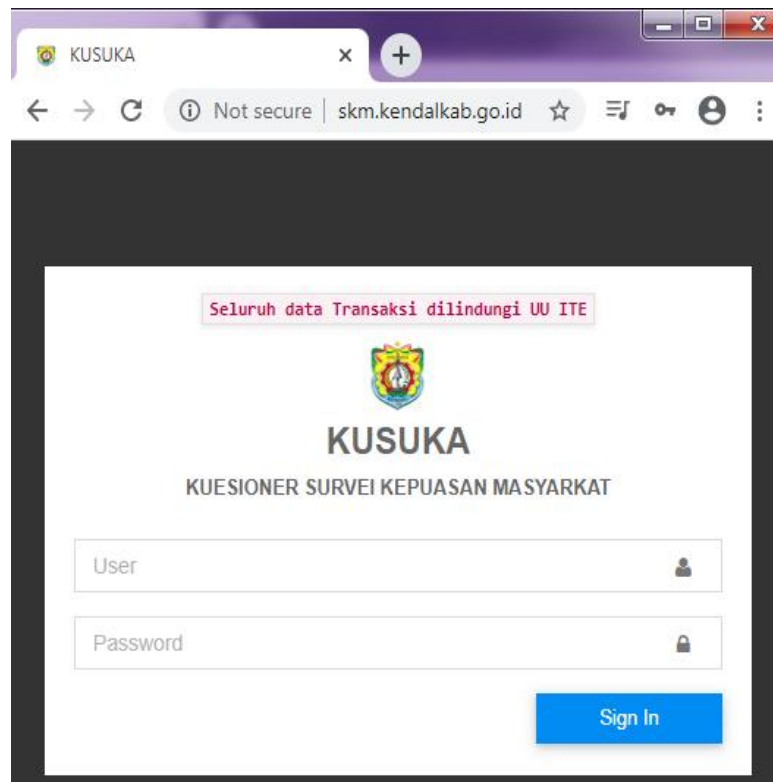
Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kendal untuk diolah secara mandiri menjadi laporan Survei Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah, yang selanjutnya diserahkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal selaku Sekretariat Tim Survei Kepuasan Masyarakat, untuk diolah menjadi laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kendal Tahun 2021.

Dalam rangka efektivitas dan efisiensi proses pengumpulan data maupun penghitungan hasil kuesioner pada pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal telah menyediakan aplikasi berbasis web yang diberi nama dengan aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat) yang dapat diakses melalui alamat <http://skm.kendalkab.go.id/>.

Masyarakat pengguna/ penerima layanan mengisi kuesioner pada aplikasi KUSUKA setelah proses pelayanan selesai. Hasil penghitungan kuesioner dari nilai jawaban masing-masing pertanyaan di setiap unsur akan secara otomatis dapat dihitung oleh sistem. Apabila jumlah sampel/ responden yang ditetapkan telah selesai mengisi kuesioner maka hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat langsung dapat diketahui melalui aplikasi KUSUKA sesuai dengan metode penghitungan nilai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

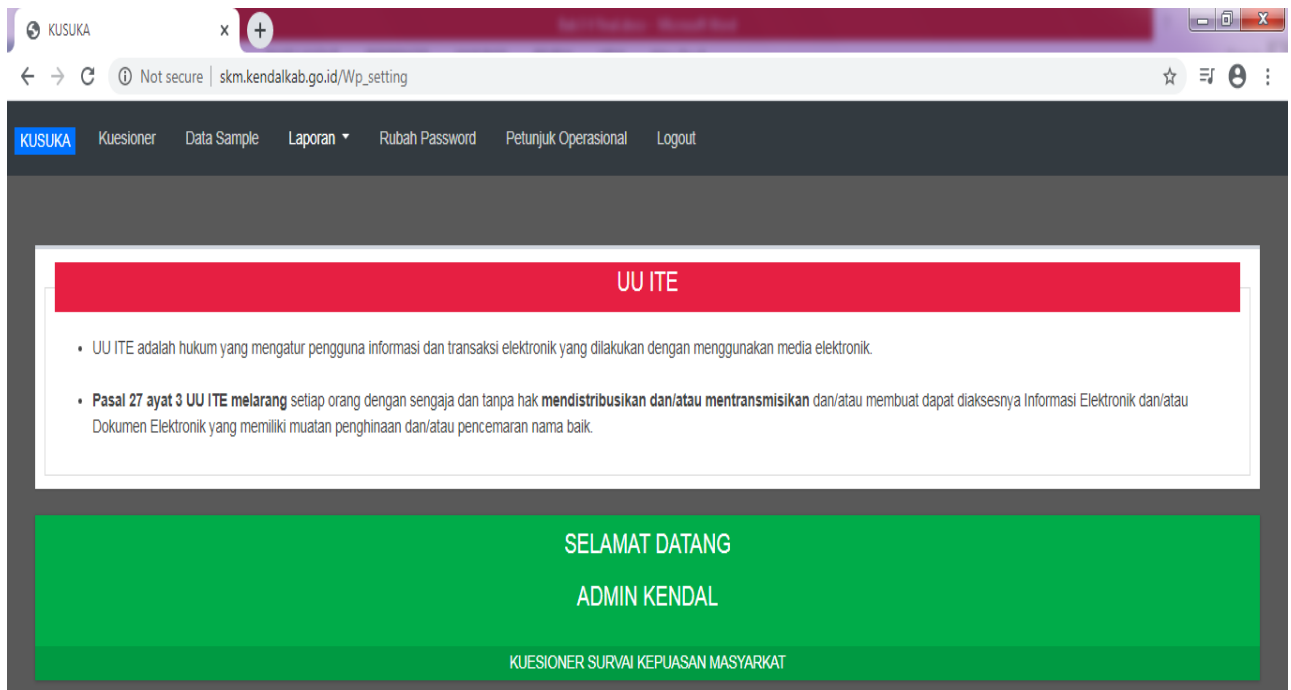
Tugas admin pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah mendampingi penerima layanan pada saat pengisian kuesioner, serta menyusun Laporan IKM pada Perangkat Daerah dengan melampirkan rekapitulasi hasil pengisian kuesioner dan capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah dihitung secara otomatis pada aplikasi KUSUKA.

Gambar 2.2
Form Login Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat)

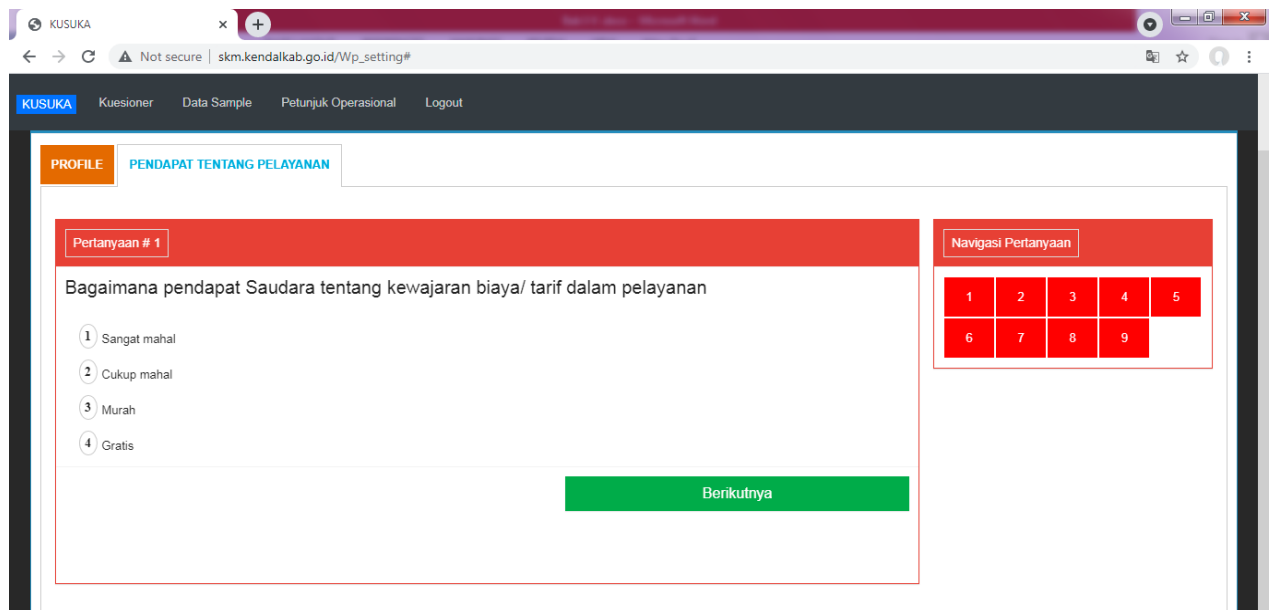


The image shows a web browser window displaying the login page for the KUSUKA application. The browser's address bar shows the URL 'skm.kendalkab.go.id'. The page content includes a security notice at the top: 'Seluruh data Transaksi dilindungi UU ITE'. Below this is the KUSUKA logo, which features a shield with a scale of justice and a book, with the text 'KUSUKA' and 'KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARKAT' underneath. The login form consists of two input fields: 'User' and 'Password', each with a corresponding icon (a person for the user field and a lock for the password field). A blue 'Sign In' button is located at the bottom right of the form.

Gambar 2.3
Dashboard Aplikasi KUSUKA



Gambar 2.4
Kuesioner SKM pada Aplikasi KUSUKA



C. PENGOLAHAN DATA

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan pengukuran Skala Likert, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

Tabel 2.4
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEI

Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2021

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
1	Sekretariat DPRD	56	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	4	100	A	Sangat Baik
2	Inspektorat	19	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3,26	87,87	B	Baik
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	56	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3,11	84,28	B	Baik
4	Dinas Kesehatan	80	Biaya/ tarif	3,94	Produk Layanan	3,05	81,42	B	Baik
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	108	Penanganan Pengaduan	3,92	Persyaratan	3,26	86,75	B	Baik
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman	63	Penanganan Pengaduan	3,83	Biaya/ tarif	3,08	83,51	B	Baik
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	52	Penanganan Pengaduan	3,92	Persyaratan	3,27	88,25	B	Baik
8	Dinas Sosial	28	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3	80,56	B	Baik
9	Dinas Tenaga kerja	52	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3,52	91,24	A	Sangat Baik
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	36	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3,61	94,14	A	Sangat Baik
11	Dinas Pertanian dan Pangan	191	Biaya/ tarif	3,86	Sarana dan Prasarana	3,01	86,23	B	Baik
12	Dinas Lingkungan Hidup	56	Biaya/ tarif	3,81	Waktu pelayanan	3	78,51	B	Baik
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	354	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3,07	88,63	A	Sangat Baik
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	19	Biaya/ tarif	3,95	Sarana dan Prasarana	2,68	80,26	B	Baik
15	Dinas Perhubungan	265	Penanganan Pengaduan	3,89	Biaya/ tarif	3,14	88,27	B	Baik
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	70	Penanganan Pengaduan	3,84	Sarana dan Prasarana	3,09	82,58	B	Baik
17	Dinas Perdagangan	165	Penanganan Pengaduan	3,45	Sarana dan Prasarana	2,76	78,34	B	Baik
18	Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM	28	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	2,79	80,85	B	Baik
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu	32	Penanganan Pengaduan	3,51	Waktu pelayanan	3,18	87,13	B	Baik
20	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	66	Penanganan Pengaduan	3,98	Biaya/ tarif	3	88,09	B	Baik
21	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	44	Biaya/ tarif	3,95	Sarana dan Prasarana	3,11	86,55	B	Baik
22	Dinas Kelautan dan Perikanan	118	Sarana dan Prasarana	4	Waktu pelayanan	3,66	94,34	A	Sangat Baik

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
23	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	70	Biaya/ tarif	3,74	Waktu pelayanan	3,1	90,56	A	Sangat Baik
24	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	113	Penanganan Pengaduan	3,96	Waktu pelayanan	3,13	83,36	B	Baik
25	Badan Keuangan Daerah	127	Biaya/ tarif	4	Produk layanan	3,72	96,50	A	Sangat Baik
26	RSUD dr H. Soewondo	382	Perilaku Pelaksana	3,19	Penanganan Pengaduan	3,91	85,04	B	Baik
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	70	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3,01	81,75	B	Baik
28	Kantor Kesbangpol	44	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3	85,98	B	Baik
29	Bagian Organisasi	56	Biaya/ tarif	3,89	Waktu pelayanan	3,15	84,18	B	Baik
30	Bagian Umum	40	Biaya/ tarif	3,96	Persyaratan	3,05	82,16	B	Baik
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	66	Biaya/ tarif	3,09	Waktu pelayanan	2,24	82,32	B	Baik
32	Bagian Hukum	113	Penanganan Pengaduan	3,99	Sarana dan Prasarana	3,59	93,02	A	Sangat Baik
33	Bagian Pemerintahan	44	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3	80,62	B	Baik
34	Bagian Perekonomian & SDA	59	Penanganan Pengaduan	4	Sarana dan Prasarana	3	80,51	B	Baik
35	Bagian Administrasi Pembangunan	44	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3,25	91,41	A	Sangat Baik
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	32	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3,28	88,11	B	Baik
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	28	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3,29	87,9	B	Baik
38	Kecamatan Kendal	186	Biaya/ tarif	3,99	Sarana dan Prasarana	2,81	83,12	B	Baik
39	Kecamatan Brangsong	113	Biaya/ tarif	3,98	Sarana dan Prasarana	2,76	79,61	B	Baik
40	Kecamatan Kaliwungu	73	Biaya/ tarif	4	Persyaratan	3,73	95,55	A	Sangat Baik
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	155	Biaya/ tarif	3,92	Sarana dan Prasarana	3,05	81,13	B	Baik
42	Kecamatan Boja	108	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3,63	94,70	A	Sangat Baik
43	Kecamatan Limbangan	76	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3,20	91,45	A	Sangat Baik
44	Kecamatan Singorojo	118	Biaya/ tarif	3,98	Sarana dan Prasarana	3,23	93,01	A	Sangat Baik
45	Kecamatan Patebon	28	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3,04	90,28	A	Sangat Baik
46	Kecamatan Cepiring	103	Penanganan Pengaduan	4	Produk Layanan	3,1	85,41	B	Baik
47	Kecamatan Ngampel	123	Biaya/ tarif	3,98	Sarana dan Prasarana	3,33	90,27	A	Sangat Baik
48	Kecamatan Kangkung	80	Biaya/ tarif	3,99	Sarana dan Prasarana	3,63	93,65	A	Sangat Baik
49	Kecamatan Rowosari	205	Biaya/ tarif	3,71	Waktu pelayanan	3,07	86,88	B	Baik
50	Kecamatan Ringinarum	80	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3	83,72	B	Baik
51	Kecamatan Pegandon	103	Biaya/ tarif	4	Penanganan Pengaduan	2,91	84,79	B	Baik
52	Kecamatan Weleri	103	Penanganan Pengaduan	3,99	Produk Layanan	3	80,47	B	Baik
53	Kecamatan Sukorejo	32	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	2,81	82,03	B	Baik

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
54	Kecamatan Patean	140	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3,15	83,49	B	Baik
55	Kecamatan Pageruyung	86	Biaya/ tarif	3,99	Produk Layanan	3,33	86,60	B	Baik
56	Kecamatan Plantungan	76	Biaya/ tarif	3,93	Sarana dan Prasarana	3,49	89,80	A	Sangat Baik
57	Kecamatan Gemuh	144	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3,81	96,86	A	Sangat Baik
58	UPTD Puskesmas Kendal 01	317	Biaya/ tarif	3,46	Sarana dan Prasarana	3,09	79,08	B	Baik
59	UPTD Puskesmas Kendal 02	346	Penanganan Pengaduan	3,78	Produk Layanan	3,04	80,61	B	Baik
60	UPTD Puskesmas Brangsong 01	217	Penanganan Pengaduan	3,36	Kompetensi Pelaksana	3,01	77,53	B	Baik
61	UPTD Puskesmas Brangsong 02	302	Penanganan Pengaduan	3,79	Waktu pelayanan	3,38	88,23	B	Baik
62	UPTD Puskesmas Kaliwungu	327	Biaya/ tarif	3,95	Waktu pelayanan	3,01	80,32	B	Baik
63	UPTD Puskesmas Kaliwungu Selatan	278	Biaya/ tarif	3,82	Sarana dan Prasarana	3,37	87,89	B	Baik
64	UPTD Puskesmas Boja 01	310	Penanganan Pengaduan	3,93	Produk Layanan	3,06	81,82	B	Baik
65	UPTD Puskesmas Boja 02	306	Biaya/ tarif	3,49	Sarana dan Prasarana	3,37	87,10	B	Baik
66	UPTD Puskesmas Limbangan	297	Kompetensi Pelaksana	3,92	Penanganan Pengaduan	3,31	93,44	A	Sangat Baik
67	UPTD Puskesmas Singorojo 01	313	Penanganan Pengaduan	3,46	Sarana dan Prasarana	3,13	80,65	B	Baik
68	UPTD Puskesmas Singorojo 02	278	Penanganan Pengaduan	3,71	Sarana dan Prasarana	3,46	88,27	B	Baik
69	UPTD Puskesmas Patebon 01	274	Penanganan Pengaduan	3,78	Sarana dan Prasarana	2,96	79,68	B	Baik
70	UPTD Puskesmas Patebon 02	291	Biaya/ tarif	3,64	Sarana dan Prasarana	3,16	89,97	A	Sangat Baik
71	UPTD Puskesmas Cepiring	306	Biaya/ tarif	3,84	Sarana dan Prasarana	3,33	86,25	B	Baik
72	UPTD Puskesmas Ngampel	278	Penanganan Pengaduan	3,78	Produk Layanan	3,47	84,62	B	Baik
73	UPTD Puskesmas Kangkung 01	297	Sarana dan Prasarana	3	Penanganan Pengaduan	2,81	75,97	C	Kurang Baik
74	UPTD Puskesmas Kangkung 02	297	Penanganan Pengaduan	3,94	Sarana dan Prasarana	3,28	86,34	B	Baik
75	UPTD Puskesmas Rowosari 01	302	Biaya/ tarif	3,7	Sarana dan Prasarana	2,75	77,97	B	Baik
76	UPTD Puskesmas Rowosari 02	278	Biaya/ tarif	3,59	Sarana dan Prasarana	3,00	78,16	B	Baik
77	UPTD Puskesmas Ringinarum	331	Penanganan Pengaduan	3,92	Produk Layanan	3,13	84,99	B	Baik
78	UPTD Puskesmas Pegandon	327	Penanganan Pengaduan	3,79	Waktu pelayanan	3,24	85,69	B	Baik
79	UPTD Puskesmas Weleri 01	274	Penanganan Pengaduan	4	Sarana dan Prasarana	3,13	85,14	B	Baik
80	UPTD Puskesmas Weleri 02	291	Penanganan Pengaduan	3,74	Waktu pelayanan	2,97	79,99	B	Baik
81	UPTD Puskesmas Sukorejo 01	310	Biaya/ tarif	3,39	Sarana dan Prasarana	3,12	80,38	B	Baik
82	UPTD Puskesmas Sukorejo 02	269	Biaya/ tarif	3,81	Kompetensi Pelaksana	3,52	90,10	A	Sangat Baik
83	UPTD Puskesmas Patean	377	Penanganan Pengaduan	3,65	Sarana dan Prasarana	3,08	82,13	B	Baik
84	UPTD Puskesmas Pageruyung	341	Biaya/ tarif	3,97	Perilaku Pelaksana	3,83	97,21	A	Sangat Baik
85	UPTD Puskesmas Plantungan	320	Penanganan Pengaduan	3,73	Sarana dan Prasarana	3,19	83,26	B	Baik

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
86	UPTD Puskesmas Gemuh 01	357	Penanganan Pengaduan	3,66	Waktu pelayanan	2,69	78,14	B	Baik
87	UPTD Puskesmas Gemuh 02	217	Penanganan Pengaduan	3,84	Produk Layanan	3,04	80,97	B	Baik

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 87 (delapan puluh tujuh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal, 22 (dua puluh dua) unit atau 25,29% memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A), 64 (enam puluh empat) unit atau 73,56% memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 1 (satu) unit atau 1,15% memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).

Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

Perbandingan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020 dan 2021 dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2
Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2020 dan Tahun 2021

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	TAHUN 2020		TAHUN 2021		KET *
		IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	
1.	Sekretariat DPRD	88,49	A	100	A	(+)
2.	Inspektorat	82,34	B	87,87	B	(+)
3.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	88,02	B	84,28	B	(-)
4.	Dinas Kesehatan	83,26	B	81,42	B	(-)
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	84,89	B	86,75	B	(+)
6.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman	81,53	B	83,51	B	(+)
7.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	90,90	A	88,25	B	(-)
8.	Dinas Sosial	86,20	B	80,56	B	(-)
9.	Dinas Tenaga kerja	88,80	A	91,24	A	(+)
10.	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	88,48	A	94,14	A	(+)
11.	Dinas Pertanian dan Pangan	82,39	B	86,23	B	(+)
12.	Dinas Lingkungan Hidup	79,57	B	78,51	B	(-)
13.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	82,91	B	88,63	A	(+)
14.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	83,87	B	80,26	B	(-)
15.	Dinas Perhubungan	92,54	A	88,27	B	(-)
16.	Dinas Komunikasi dan Informatika	86,97	B	82,58	B	(-)
17.	Dinas Perdagangan	81,75	B	78,34	B	(-)
18.	Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM	81,95	B	80,85	B	(-)
19.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu	83,48	B	87,13	B	(+)
20.	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	75,65	C	88,09	B	(+)
21.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	82,42	B	86,55	B	(+)
22.	Dinas Kelautan dan Perikanan	93,36	A	94,34	A	(+)
23.	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	81,91	B	90,56	A	(+)
24.	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	86,02	B	83,36	B	(-)
25.	Badan Keuangan Daerah	89,44	B	96,50	A	(+)

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	TAHUN 2020		TAHUN 2021		KET *
		IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	
26.	RSUD dr H. Soewondo	81,08	B	85,04	B	(+)
27.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	82,8	B	81,75	B	(-)
28.	Kantor Kesbangpol	81,62	B	85,98	B	(+)
29.	Bagian Organisasi	84,81	B	84,18	B	(-)
30.	Bagian Umum	82,16	B	82,16	B	Tetap
31.	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	86,84	B	82,32	B	(-)
32.	Bagian Hukum	89,36	A	93,02	A	(+)
33.	Bagian Pemerintahan	80,42	B	80,62	B	(+)
34.	Bagian Perekonomian & SDA	78,85	B	80,51	B	(+)
35.	Bagian Administrasi Pembangunan	94,25	A	91,41	A	(-)
36.	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	81,54	B	88,11	B	(+)
37.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	82,59	B	87,9	B	(+)
38.	Kecamatan Kendal	84,70	B	83,12	B	(-)
39.	Kecamatan Brangsong	79,96	B	79,61	B	(-)
40.	Kecamatan Kaliwungu	87,3	B	95,55	A	(+)
41.	Kecamatan Kaliwungu Selatan	80,67	B	81,13	B	(+)
42.	Kecamatan Boja	83,56	B	94,70	A	(+)
43.	Kecamatan Limbangan	85,99	B	91,45	A	(+)
44.	Kecamatan Singorojo	90,67	A	93,01	A	(+)
45.	Kecamatan Patebon	83,18	B	90,28	A	(+)
46.	Kecamatan Cepiring	82,15	B	85,41	B	(+)
47.	Kecamatan Ngampel	88,23	B	90,27	A	(+)
48.	Kecamatan Kangkung	87,53	B	93,65	A	(+)
49.	Kecamatan Rowosari	86,03	B	86,88	B	(+)
50.	Kecamatan Ringinarum	84,84	B	83,72	B	(-)
51.	Kecamatan Pegandon	83,06	B	84,79	B	(+)
52.	Kecamatan Weleri	85,39	B	80,47	B	(-)
53.	Kecamatan Sukorejo	85,58	B	82,03	B	(-)
54.	Kecamatan Patean	96,42	A	83,49	B	(-)

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	TAHUN 2020		TAHUN 2021		KET *
		IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	
55.	Kecamatan Pageruyung	88,99	A	86,60	B	(-)
56.	Kecamatan Plantungan	84,53	B	89,80	A	(+)
57.	Kecamatan Gemuh	91	A	96,86	A	(+)
58.	UPTD Puskesmas Kendal 01	80,33	B	79,08	B	(-)
59.	UPTD Puskesmas Kendal 02	77,34	B	80,61	B	(+)
60.	UPTD Puskesmas Brangsong 01	86,96	B	77,53	B	(-)
61.	UPTD Puskesmas Brangsong 02	87,33	B	88,23	B	(+)
62.	UPTD Puskesmas Kaliwungu	80,32	B	80,32	B	Tetap
63.	UPTD Puskesmas Kaliwungu Selatan	85,14	B	87,89	B	(+)
64.	UPTD Puskesmas Boja 01	80,51	B	81,82	B	(+)
65.	UPTD Puskesmas Boja 02	79,98	B	87,10	B	(+)
66.	UPTD Puskesmas Limbangan	87,94	B	93,44	A	(+)
67.	UPTD Puskesmas Singorojo 01	85,71	B	80,65	B	(-)
68.	UPTD Puskesmas Singorojo 02	82,63	B	88,27	B	(+)
69.	UPTD Puskesmas Patebon 01	80,51	B	79,68	B	(-)
70.	UPTD Puskesmas Patebon 02	87,17	B	89,97	A	(+)
71.	UPTD Puskesmas Cepiring	80,93	B	86,25	B	(+)
72.	UPTD Puskesmas Ngampel	85,29	B	84,62	B	(-)
73.	UPTD Puskesmas Kangkung 01	88,33	A	75,97	C	(-)
74.	UPTD Puskesmas Kangkung 02	84,09	B	86,34	B	(+)
75.	UPTD Puskesmas Rowosari 01	75,62	B	77,97	B	(-)
76.	UPTD Puskesmas Rowosari 02	83,21	B	78,16	B	(-)
77.	UPTD Puskesmas Ringinarum	80,99	B	84,99	B	(+)
78.	UPTD Puskesmas Pegandon	87,67	B	85,69	B	(-)
79.	UPTD Puskesmas Weleri 01	85,22	B	85,14	B	(-)
80.	UPTD Puskesmas Weleri 02	82,73	B	79,99	B	(-)
81.	UPTD Puskesmas Sukorejo 01	80,67	B	80,38	B	(-)
82.	UPTD Puskesmas Sukorejo 02	81,44	B	90,10	A	(+)
83.	UPTD Puskesmas Patean	79,49	B	82,13	B	(+)

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	TAHUN 2020		TAHUN 2021		KET *
		IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	
84.	UPTD Puskesmas Pageruyung	86,07	B	97,21	A	(+)
85.	UPTD Puskesmas Plantungan	81,83	B	83,26	B	(+)
86.	UPTD Puskesmas Gemuh 01	80,65	B	78,14	B	(-)
87.	UPTD Puskesmas Gemuh 02	79,83	B	80,97	B	(-)
Nilai Rata-Rata IKM		84,36	B	85,70	B	(+)

Keterangan : *)

(-) Mengalami penurunan, (+) Mengalami peningkatan

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Kendal mengalami **peningkatan** sebesar 1,34 point dari **84,36** (BAIK) pada tahun 2020 menjadi **85,70** (BAIK) pada tahun 2021.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengkajian ulang dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan peraturan terbaru ▪ Publikasi yang terintegrasi terkait SOP dan Standar Pelayanan Publik di berbagai media sehingga masyarakat mendapat informasi awal yang jelas terkait jenis layanan yang akan diakses 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan ▪ Monitoring dan evaluasi standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan ▪ Peningkatan etos kerja secara efektif dan efisien ▪ Rekrutmen SDM/ petugas pelayanan 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
4	Biaya/Tarif	Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan ▪ Penerbitan Dokumen Produk Pelayanan ▪ Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait Regulasi/ kebijakan baru yang ada di Pemerintahan khususnya di pelayanan di tingkat Kecamatan 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peningkatan kompetensi SDM melalui Bimbingan Teknis, Pelatihan, Kursus ▪ Penempatan pegawai berdasarkan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
7	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin ▪ Pelatihan & pembinaan kepada pegawai terkait etika pelayanan publik 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara on line (website, whatsapp, twitter, instagram, facebook, dll) ▪ Membentuk <i>helpdesk/ call center</i> terkait keluhan masyarakat ▪ Membentuk tim penanganan pengaduan yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan ▪ Pelaksanaan forum konsultasi publik (FKP) untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan dan ketersediaan anggaran ▪ Pada Puskesmas, perlu peninjauan ulang terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dengan mengacu pada Permenkes No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, seperti penataan tempat parkir, penyediaan ruang laktasi, penyediaan akses bagi Disabilitas, dan penyediaan ruang merokok 	√	√	√	√	2021 / 2022	Pimpinan Perangkat Daerah

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Kendal menjadi lebih baik.

Rencana tindak lanjut lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah/ Unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal telah diuraikan dalam laporan ini. Oleh karena itu, perbaikan yang akan dirumuskan diharapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada 87 (delapan puluh tujuh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal, 87 (delapan puluh tujuh) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal, 22 (dua puluh dua) unit atau 25,29% memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A), 64 (enam puluh empat) unit atau 73,56% memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 1 (satu) unit atau 1,15% memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Kendal Periode 1 Tahun 2021 adalah sebesar 85,70 dengan mutu pelayanan BAIK (B).
3. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Kendal mengalami *peningkatan* sebesar 1,34 point dari **84,36** (BAIK) pada tahun 2020 menjadi **85,70** (BAIK) pada tahun 2021.

B. REKOMENDASI

Persepsi “SANGAT BAIK” dan “BAIK” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain :

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
2. Bekerja sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan melakukan pengkajian ulang terhadap penyusunan SOP dan SPP jika ada perubahan kebijakan yang berlaku.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat berdasarkan unsur nilai pada survei kepuasan masyarakat yang masih

mendapat persepsi kepuasan rendah atau di bawah rata-rata pada masing-masing unit pelayanan.

4. Perlu upaya peningkatan SDM melalui pemberian kursus/ pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas.
5. Dalam rangka optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, perlu penerapan teknologi informasi (IT) terutama di Organisasi Perangkat Daerah yang terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat.
6. Untuk perbaikan/ peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, Organisasi Perangkat Daerah terkait mempublikasikan/mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media cetak/elektronik atau melalui kecamatan dan kelurahan.
7. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk menilai apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat dan apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.
8. Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan tentang pentingnya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
9. Perlu pendampingan dari petugas pelayanan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat agar terjadi persamaan persepsi antara pemahaman masyarakat pengguna layanan dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Perlu konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung, serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
11. Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Kendal diharapkan dapat melakukan terobosan atau inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.

LAMPIRAN



BUPATI KENDAL

PROVINSI JAWA TENGAH
KEPUTUSAN BUPATI KENDAL
NOMOR : 060/106/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA KEGIATAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
TAHUN ANGGARAN 2021

BUPATI KENDAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik maka perlu diukur kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal;
- b. bahwa untuk mengukur kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal maka perlu dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 248, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan mulai berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
11. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 70);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2012 Nomor 4 Seri E No.3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal No 96);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2016 Nomor 6 Seri E No. 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 157);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2016 Nomor 8 Seri D No. 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 159) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 200);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 14 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 14);
19. Peraturan Bupati Kendal Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Kendal (Berita Daerah Tahun 2019 Nomor 74) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Kendal Nomor 98 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Kendal Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi, Serta Tata Kerja pada Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Kendal (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 98);

20. Peraturan Bupati Kendal Nomor 92 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 92) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Kendal Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kendal Nomor 92 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2020 Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut :
1. Pengarah bertugas :
memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan kepada anggota tim agar kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021 terlaksana dengan baik dan lancar.
 2. Penanggung jawab bertugas :
 - a. mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan;
 - b. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Pengarah; dan
 - c. menetapkan jadwal pelaksanaan kegiatan.
 3. Ketua bertugas :
 - a. memimpin rapat koordinasi pembahasan Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021;
 - b. melaksanakan koordinasi dan konsultasi kepada narasumber, Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Provinsi; dan
 - c. membagi tugas anggota dalam pelaksanaan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021.
 4. Sekretaris bertugas :
 - a. melaksanakan administrasi kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021; dan
 - b. mencatat dan menyusun notulen berdasarkan hasil rapat-rapat koordinasi.

5. Anggota bertugas :

- a. melaksanakan kegiatan teknis sesuai dengan arahan Ketua Tim; dan
- b. mempersiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.

- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris dan Anggota Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab kepada Bupati Kendal.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kendal
pada tanggal **16 Maret 2021**

BUPATI KENDAL,


DICO M. GANINDUTO

Salinan : Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal;
 2. Para Asisten Sekretaris Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal;
 3. Segenap anggota Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2021;
 4. Arsip.
-

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI KENDAL
 NOMOR : 060/106/2021
 TANGGAL : 16 MARET 2021

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PELAKSANA KEGIATAN PENYUSUNAN
 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 KABUPATEN KENDAL TAHUN ANGGARAN 2021

NO.	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Bupati Kendal	Pengarah	
2.	Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal	Penanggung Jawab	
3.	Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal	Ketua	
4.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal	Sekretaris	
5.	Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal	Anggota	
6.	Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal	Anggota	
7.	Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal	Anggota	
8.	Pelaksana pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal	Anggota	1. Nila Mada Sofia, S.STP, MM; 2. Sapto Margono; 3. Heru Setiabudi, SH; 4. Siti Sutarti, SE; 5. Moh. Ali Imron Budi Santoso, A.md.; dan 6. Rofiah, S.Sos.

BUPATI KENDAL,



DICO M GANINDUTO