

**ANALISIS PENYEBAB KEBERHASILAN/KEGAGALAN DAN SOLUSI
REALISASI KINERJA UTAMA**

**1. Indikator Persentase Tingkat Partisipasi
Masyarakat/Perwakilan Masyarakat dalam Pelaksanaan**

Musrenbangcam bahwa indikator kinerja persentase tingkat kehadiran Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan Musrenbangcam mengalami **Kebhasilan**. Adapun hal-hal utama yang menjadi penyebab antara lain:

- Target kinerja pada Tahun 2019 sejumlah 90% diperoleh dengan menghitungnya dengan rumus :

$$\frac{\sum \text{Kehadiran Stakeholder Non PNS}}{\sum \text{Keseluruhan Undangan yang hadir}} \times 100\%$$

Jadi menghitungnya adalah $\frac{72}{80} \times 100\% = 90\%$

Pada Tahun 2020 tingkat kehadiran peserta musrenbang dari 80 orang undangan yang hadir 75 orang dari unsure non PNS, sehingga dari target 90% dapat terealisasi 93%. Hal ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{Khadiran Stakolder Non PNS}}{\sum \text{Keseluruhan undangan yang hadir}} \times 100\%$$

Sehingga menghitungnya adalah $\frac{72}{80} \times 100\% = 90\%$

Dari hitungan diatas dapat disimpulkan bahwa capaian kinerjanya adalah 100 % dengan menghitung :

$$\frac{90\%}{90\%} \times 100\% = 100\%$$

- Banyak Usulan yang menysasar pada Program pembangunan prioritas yang mendukung visi misi Bupati Malang

Untuk lebih meningkatkan keberhasilan dan sebagai langkah peningkatan capaian kinerja pada tahun yang akan datang Kecamatan Ngajum telah melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menyeleksi usulan yang terbaik/berbasis gender/prioritas
- Melalui terobosan – terobosan dengan mengajukan Proposal.
- Melibatkan seluruh delegasi dari desa dalam pelaksanaan Musrenbangcam
- Melaksanakan kegiatan pra Musrenbang
- Dan banyak proyek yang di bangun melalui dana DD/ADD.

Dalam hal pencapaian kinerja Kecamatan Ngajum, program yang paling mendukung bagi pencapaian kinerja organisasi adalah Program Peningkatan Pembangunan Daerah.

2. Indikator Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Selanjutnya berdasarkan data realisasi kinerja di atas, indikator kinerja kelancaran Survey Kepuasan Masyarakat mengalami **keberhasilan**. Adapun hal-hal utama yang menjadi penyebab antara lain:

- Semua pengajuan berkas administrasi kependudukan dapat diproses saat itu juga;
- Sarana prasarana tercukupi dan tidak dipungut biaya.
- Masyarakat merasa terlayananani dengan baik

Sedangkan untuk perhitungan capaian realisasi tahun 2020 adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Rata-rata Tertimbang}}{\text{Unsur}} \times 100\%$$

Survey Kepuasan Masyarakat dapat dihitung dengan menggunakan Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) , untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat kami kelompokkan dalam Karegori tingkat pendidikan, mulai dari

jenjang Pendidikan Tinggi sampai dengan pendidikan SLTP, dari Masyarakat yang memilik Profesi sampai dengan masyarakat umum.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Sedangkan Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.

Responden sendiri adalah penerima layanan public yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Prinsip Pelayanan sendiri telah diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggung Jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Dari 10 unsur tadi untuk unsure ke 10 di Kecamatan Ngajum adalah tidak memungut biaya/Gratis, survey terhadap Kepuasan terhadap masyarakat kami laksanakan adalah per Semester pada semester pertama tahun 2020 kami laksanakan Survey terhadap Kepuasan Masyarakat dari 100 Orang Responden kami peroleh nilai Survey 98 dan pada Semester kedua tahun 2020 kami laksanakan lagi survey terhadap Kepuasan Masyarakat dari 100 Responden kami peroleh Nilai 98 (Sangat Baik)

Dalam meminimalisir kegagalan sebagai langkah peningkatan capaian kinerja pada tahun yang akan datang Kecamatan Ngajum telah melakukan upaya antara lain mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan

melakukan pembinaan terhadap aparatur yang menangani pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan.

Dalam hal pencapaian kinerja Kecamatan Ngajum program yang paling mendukung bagi pencapaian kinerja organisasi adalah Program Pelayanan Kecamatan, karena kami sangat mengutamakan Pelayanan kepada Masyarakat bagi kami Kepuasan Masyarakat yang kami layanani adalah menjadi tolak ukur bahwa kami telah bekerja dengan baik.

Demikian Analisis Penyebab Keberhasilan/Kegagalan dan Solusi Realisasi Kinerja Utama Kami semoga dapat manfaat.

CAMAT NGAJUM

Dra. SHANTI PURWANINGTYAS

Pembina Tingkat I

NIP. 19651218 199211 2 001