

SURVEY KEPUASAN

SEMESTER I TAHUN 2021



SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN TANAH

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya atas segala petunjuk dan bimbingan Nya sehingga tersusun Laporan Hasil Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut Semester I Tahun 2021 dapat diselesaikan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Dengan berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran itulah maka Tim Survei Sekretariat Daerah selalu mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan melalui survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Daerah.

Pemerintah dalam hal ini kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi, telah mengatur dan sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal dalam melayani dan menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah, menarik dan berkemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi Pemerintah kepada Masyarakat oleh karena itu Tim Survei Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut mengadakan Survei ini.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut ini disusun dengan maksud sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur dalam Pelaksanaan tugas keseharian di Sekretariat Kabupaten Tanah Laut.

Tatanan demokrasi dan keterbukaan tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti dibidang pelayanan publik hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuan menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh pengguna layanan. Salah satu wujud praktis demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada penggunaan layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) manakala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan

Survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan ke depannya agar dapat lebih baik, oleh karena masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun untuk penyempurnaan mutu pelayanan sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Sekretariat Daerah, khususnya pada unsur – unsur pelayanan yang masih kurang dan kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak dan responden yang telah membantu dalam pengumpulan data, semoga Laporan ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya untuk peningkatan kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut untuk menuju pelayanan prima.

Pelaihari, September 2021
Sekretaris Daerah,


Drs. H. DAHNIAL KIFLI, M.AP
NIP. 19640425 198703 1012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
RINGKASAN	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Tujuan SKM	5
1.4 Sasaran SKM	5
1.5 Prinsip Unsur SKM	5
1.6 prinsip	6
1.7 Hasil Yang Diinginkan	7
1.8 Ruang Lingkup	7
1.9 Manfaat	7
1.10 Pengertian Umum	8
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Periode Survei	10
2.2 Metode dan Unsur Survei	11
2.3 Persyaratan	11
2.4 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	11
2.5 Waktu Pelayanan	11
2.6 Biaya/Tarif dan Maklumat Pelayanan	11
2.7 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
2.8 Kompetensi Pelaksana	12
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
3.1 Pelaksanaan Kegiatan	13
3.2 Teknik Kegiatan Survei	13
3.3 Penyusunan Laporan	14
3.4 Materi Pokok Laporan SKM	14
3.5 Analisis	15

3.6 Penutup	15
-------------------	----

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

4.1 Persiapan Survei	16
4.2 Penyiapan Bahan	16

BAB V HASIL PENGUKURAN

5.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	19
5.2 Pengolahan Data Survei	21
5.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	29

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	36
6.2 Rekomendasi	37

DAFTAR PUSTAKA	39
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

RINGKASAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam koridor pelaksanaan yang baru, hal ini menuntut perubahan pengelolaan Pemerintah Daerah yang mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada Masyarakat dan pengelolaan Pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik yaitu masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1) dan ayat (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Pemerintah pusat melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Keputusan PermenPAN guna menjadi pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nomor 15 /M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. **Terdapat 2 (dua) perbedaan apabila antara PermenPAN nomor 15 Tahun 2014 dan PermenPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 yaitu adanya unsur yang dihilangkan berupa unsur maklumat diganti dengan unsur Sarana dan Prasarana.** Perubahan yang kedua adalah perubahan Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi. Perubahan tersebut berbentuk naiknya batas bawah dan atas nilai konversi. Perubahan-perubahan tersebut secara langsung merubah penilaian rangking. Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 pada bulan Juli sampai dengan September 2021. Berdasarkan hasil survei lapangan dengan menyebarkan lembar kuesioner kepada masyarakat (melalui bagian-bagian) sebanyak 204 responden dapat ditarik kesimpulan **bahwa secara umum seluruh Sekretariat Daerah yang meliputi Sembilan (9) Bagian**

yang terdiri Bagian Perekonomian dan Sumber daya Alam, Bagian Organisasi, Bagian Hukum, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Pemerintahan, Bagian Pengadaan Barang/jasa, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Bagian Perencanaan dan Keuangan serta Bagian Umum. Setelah mengetahui respon masyarakat melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode pelaksanaan Semester I Tahun 2021.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 ini merupakan rangkaian dari kegiatan, pelayanan yang diberikan Sekretariat Daerah. Pada Semester I tahun 2021, IKM Sekretariat Daerah adalah **sebesar 86,73**, dimana masuk dalam kategori baik.

SKM Sekretariat Daerah Semester I tahun 2021 ini lebih baik dari pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I dan II tahun 2020 meskipun masih dalam kategori yang sama, yaitu dengan kategori **BAIK**.

SKM Sekretariat Daerah di setiap unsur sudah dalam kategori baik. Begitu pula kondisi SKM Sekretariat Daerah pada setiap bagian, bahkan beberapa bagian memiliki kategori SKM **SANGAT BAIK**.

Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa kekuatan Sekretariat Daerah adalah pada unsur Pelayanan, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, kenyamanan dalam pelayanan serta **Unsur Kompetensi Pelaksana kategori 9,40 mampu** menjadi unsur dengan tingkat prioritas perbaikan paling tinggi, khususnya terkait dalam melaksanakan tugas.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan Masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan diinstansi Pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan Masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut merupakan unsur staf yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengoorganisasian administrasi, pemantauan, pelayanan terhadap pelaksanaan tugas diperangkat Daerah

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, dan seiring berkembang teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan kebutuhan pencari layanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, lebih cepat, lebih tepat dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam konsep publik service (pelayanan

publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penetapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat, pelayanan publik memegang peranan penting dalam upaya menghindari keluhan masyarakat baik disampaikan melalui media maupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap layanan dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari Masyarakat.

Agar tujuan pelayanan publik berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan maka perlunya dukungan, kerja sama dan partisipasi dari seluruh masyarakat dan semua bagian-bagian pada Sekretariat Daerah, juga peraturan Perundang-Undangan merupakan alat penting yang diperlukan sebagai kriteria pelayanan yang efektif, sehingga upaya dalam menegakkan 3 pilar utama *Good Governance* (**akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat**) yang merupakan komitmen pemerintah bisa berjalan sesuai dengan maksud dan tujuan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Penyusunan data survei pelayanan ini dilaksanakannya sebagai jawaban atas pelayanan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan langkah penyampaian survei kepada responden melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Namun demikian, pada umumnya, *riset* tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Saat ini, pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah masih memiliki kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Oleh karena itu pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk itu disusunlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Diharapkan TIM Survei dan pengolah data semakin meningkatkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat Daerah atas kualitas pelayanan yang diberikan guna bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Neagara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.

5. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2016 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Neagara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25).
10. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 53 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Sususunan Organisasi, serta tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.
11. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 64 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut;
12. Surat Edaran Bupati Tanah Laut Nomor : 065/1937/ORG Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

1.3 Tujuan SKM

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kulaitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Sasaran SKM

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut ;

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.
- c. Mendorong Penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

1.5 Unsur SKM

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat daerah adalah ;

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Perilaku Pelaksana
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus di publikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal - hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7 Hasil yang ingin Diinginkan

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

1.8 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, langkah - langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, langkah - langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.9 Manfaat

Dengan tersedianya data penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan hasilnya dapat bermanfaat sebagai :

1. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut dalam upaya pemenuhan kinerja pelayanan.

2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut pada tahun sebelumnya.
7. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya.

1.10 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antaraharapan dan kebutuhannya.
3. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

4. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggar pelayanan publik.
9. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan.
11. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan terutama yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan administrasi.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang merupakan salah satu dari jenis penelitian yang mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung, dimana datanya berupa angka - angka hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap, populasi penelitian ini adalah Data kuesioner disampaikan ke obrik yaitu sesuai tugas dan fungsi pada semua Bagian - bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Bagian Perekonomian dan Sumber daya Alam, Bagian Organisasi, Bagian Hukum, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Pemerintahan, Bagian Pengadaan Barang/jasa, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Bagian Perencanaan dan Keuangan serta Bagian Umum) sebanyak 225 obrik, namun yang mengisi dan mengembalikan hanya sebanyak 204 obrik, kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan pada bulan Juli s.d September Tahun 2021 penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling (teknik acak sederhana artinya obrik memiliki kesempatan yang sama dalam pemilih).

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggara pelayanan publik di Sekretariat Daerah menggunakan instrument yang berbentuk Kuisisioner dengan alternative jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan survei ini dilaksanakan terhadap semua bagian dilingkungan Sekretariat Daerah baik yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan maupun yang tidak bersentuhan dengan masyarakat diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Metode dan Unsur Survei

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur yang relevan, *valid* dan

reliable (diandalkan/dipercaya) untuk Survei Kepuasan Masyarakat di 9 (Sembilan) Bagian Sekretariat daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai berikut :

2.3 Persyaratan

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

2.4 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada penerima, baik dilihat dari sisi kesederhanaan maupun dalam alur pelayanan.

2.5 Waktu Pelayanan

Unsur ini dikembangkan menjadi 2 unsur yaitu :

Jadwal waktu pelayanan adalah waktu mulai dan waktu selesainya pelayanan unit kerja setiap hari yang ditetapkan dalam standar pelayanan.

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

2.6 Biaya /tarif dan maklumat pelayanan

a. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku (biaya/ tarif khusus bagian Umum Sekretariat Daerah)

b. maklumat pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kualitas sarana dan prasarana adalah keberadaan fasilitas tambahan pelayanan kantor misalnya Musholla, WC, Ruangan Merokok, *Wifi*, Fasilitas untuk masyarakat, Ruang Laktasi (ruang ibu menyusui) dan lain-lain di unit kerja pelayanan (unsur ini digunakan oleh unit kerja yang tidak mengenakan biaya pada proses pelayanan).

2.7 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.

2.8 Kompetensi Pelaksana

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

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

2. Pelayanan.

Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

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

Dari 9 unsur tersebut diperjelas dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan publik (obrik) yang masuk kriteria responden di semua bagian/lokasi penelitian.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1 Pelaksanaan Kegiatan

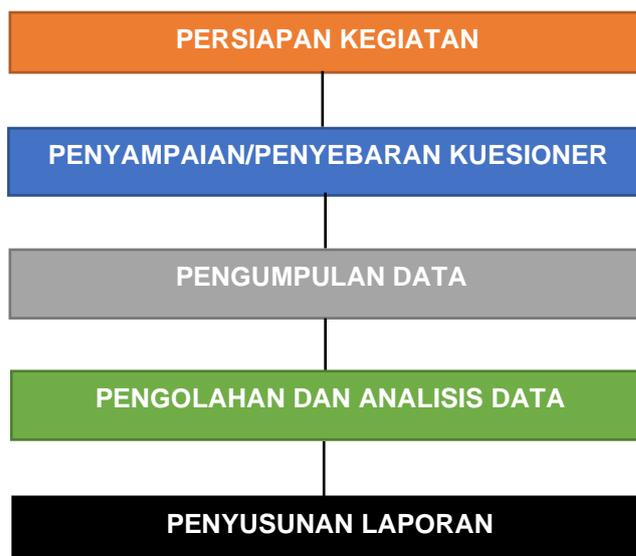
Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada semua bagian-bagian di Sekretariat Daerah yaitu :

1. Bagian Pemerintahan sebanyak 24 responden
2. Bagian Perekonomian, Adm Pembangunan dan SDA sebanyak 25 Reponden
3. Bagian Pengadaan Barang Jasa sebanyak 17 Responden
4. Bagian Organisasi sebanyak 24 Responden.
5. Bagian Hukum sebanyak 25 responden
6. Bagian Kesejahteraan Rakyat sebanyak 25 responden
7. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebanyak 10 responden
8. Bagian umum sebanyak 24 responden
9. Bagian Perencanaan dan keuangan sebanyak 30 responden

Kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama Ketiga bulan Juli s/d September tahun 2021 dengan jumlah 204 responden.

3.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri.

3.3 Penyusunan Laporan

Hasil pengumpulan kuesioner yang telah diolah akan disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang pelayanan Publik secara umum dan hasilnya akan dijadikan bahan peningkatan kinerja terkait pelayanan publik atau keperluan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media baru atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

3.4 Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

Pendahuluan : latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat :

Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional oleh Menteri.

Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan

kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

3.5 Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 1 tahun sebelumnya.

3.6 Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Persiapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah

- a. Melakukan Pengkajian, Pengolahan data, Perencanaan dan Pengembangan terkait dengan :
 1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei.
 2. Penetapan metode survei.
 3. Penetapan jumlah responden.
 4. Materi kuesioner.
- b. Persiapan pembuatan data kuesioner untuk menyebar ke obrik, setelah melakukan konsultasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah hal ini perlu dilakukan guna mendapatkan persepsi yang sama terhadap bentuk kegiatan, maksud dan tujuan survei, ruang lingkup survei hingga output (hasil) survei.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan waktu penyampaian data.
- d. Menyusun rencana survei dalam bentuk jadwal pelaksanaan atau pekerjaan.
- e. Mengumpulkan data-data awal dari masing-masing Bagian

4.2 Penyiapan Bahan

Tim melaksanakan diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan berdasarkan informasi

- a. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disampaikan obrik akan digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik secara umum.

- b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

Bagian II :

Penilaian responden terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut yang diukur melalui 9 unsur

Bagian III :

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat Responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

❖ **Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori pelayanan dimulai dari tidak sesuai/mudah/cepat/tepat/baik/sopan/nyaman/murah diberi nilai persepsi

1. Kurang baik / sesuai/mudah/ cepat / tepat / baik / sopan / nyaman / murah diberi nilai persepsi
2. Baik/ sesuai / mudah / cepat / tepat / baik / sopan / nyaman diberi nilai persepsi
3. Sangat baik / sesuai / mudah / cepat / tepat / baik / sopan / nyaman / murah diberi nilai persepsi
4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :
5. Diberi nilai 1 (tidak baik/ mudah/ sesuai/ tepat/mahal/khusus bagain umum apabila prosedur pelayanan Publik tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.
6. Diberi nilai 2 (kurang baik/ mudah/ sesuai/ tepat/mahal) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
7. Diberi nilai 3 (baik/ mudah/ sesuai/ tepat/ mahal) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

8. Diberi nilai 4 (sangat baik/ mudah,murah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sangat murah sehingga prosesnya mudah dan efektif

BAB V

HASIL PENGUKURAN

(PENGGUNA LAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH)

Dari keseluruhan kuesioner dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut sebagai dasar penyusunan laporan. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi sebanyak 204 responden, diperoleh hasil sebagai berikut :

5.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus di ukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu penyelesaian /pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dan maklumat pelayanan
5. Kesesuaian produk jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Kesopanan dan keramahan /perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Kenyamanan pelayanan lingkungan /sarana dan prasarana.

Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala likert dengan range 1 - 4 dimana nilai 1 untuk penilaian sangat buruk/responden sangat tidak puas atas layanan, nilai 2 untuk penilaian buruk/responden tidak puas nilai 3 untuk penilaian baik/responden puas dan nilai 4 untuk penilaian sangat baik/responden sangat puas.

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. Dengan jumlah sebanyak 9 unsur yang digunakan pada survei ini, maka nilai penimbang setiap unsur menjadi sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sementara itu, nilai SKM unit pelayanan dihitung dengan rumus

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total nilai yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

Demi kemudahan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu antara 25-100, maka hasil penilai diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan perhitungan sebagai berikut :

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

Tabel

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (IN)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
			(x)	(y)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,0 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,6 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

5.2 Pengolahan Data Survei

Penghitungan indeks dilakukan menggunakan *Software Microsoft Exel* dengan perhitungan sederhana sebagai berikut :

$$IKM = 0,125 \times (a+b+c+d+e+f+g+h+i) \times 25$$

Tabel Unsur Kepuasan

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Nilai Unsur SKM
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan	A
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	B
3	Kecepatan Waktu Penyelesaian /Pelayanan	C
4.	Kewajaran Biaya/ Tarif dan maklumat pelayanan	D
5.	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Kesopanan dan keramahan /Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	H
9.	Kenyamanan pelayanan lingkungan /Sarana dan Prasarana.	I

❖ Pengolahan secara manual

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

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 di jumlahkan 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. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai Indeks Pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

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

Profil Responden SKM Sekretariat Daerah Semester I Tahun 2021.

Responden tersebar secara proporsional di 9 (Sembilan) bagian Sekretariat Daerah Kabupaten

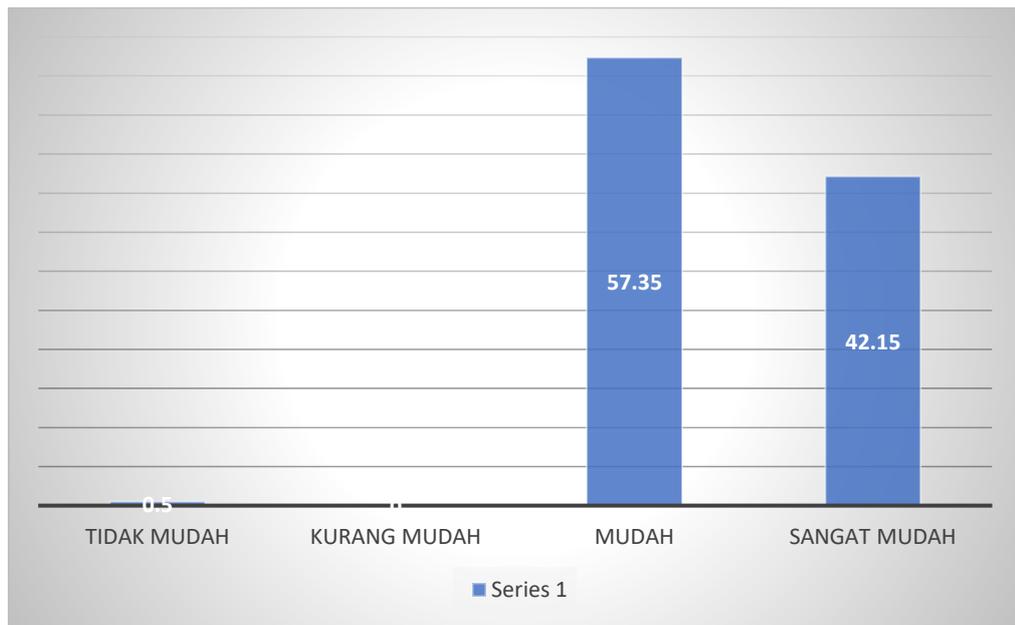
Grafik persentase Responden menurut unsur layanan sekretariat Daerah Kabupaten tanah Laut

Persyaratan



Pada aspek ini, terdapat 55.88% responden yang mengatakan “baik” dalam persyaratan layanan dan 44,12% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat baik”.

Kemudahan Prosedur Pelayanan



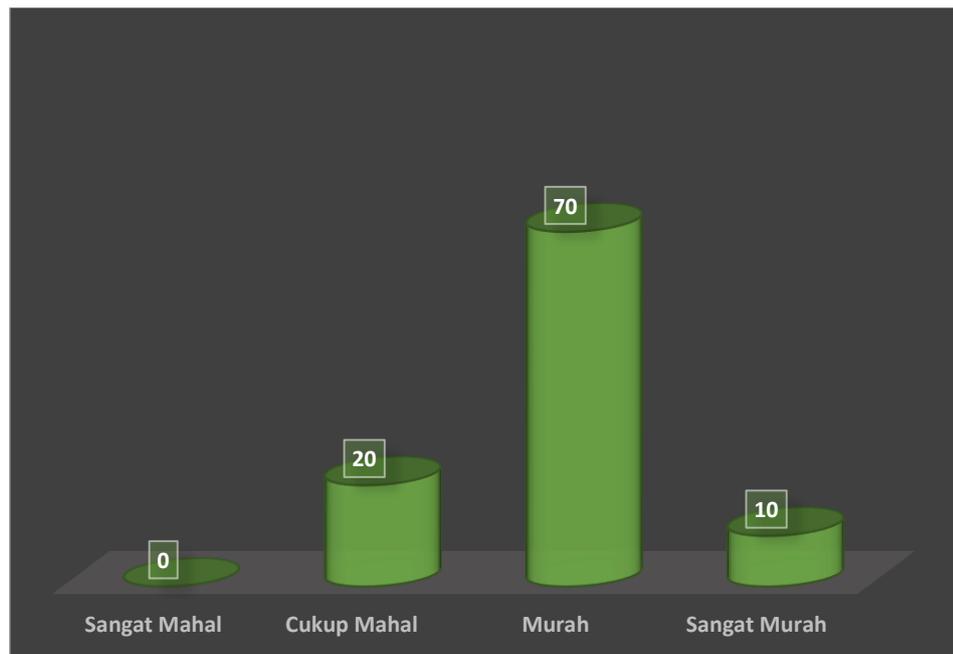
Pada aspek ini, terdapat 57,35% responden yang mengatakan “Mudah” Kemudahan Prosedur layanan mengatakan 42,15% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat mudah”. Tetapi masih terdapat 0.5% responden yang mengatakan “tidak mudah”. Hal ini dapat disebabkan oleh belum memahaminya penerima layanan atas tahapan pelayanan yang diberikan, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan **sosialisasi alur/tahapan pelayanan**.

Kecepatan Waktu Penyelesaian / Pelayanan



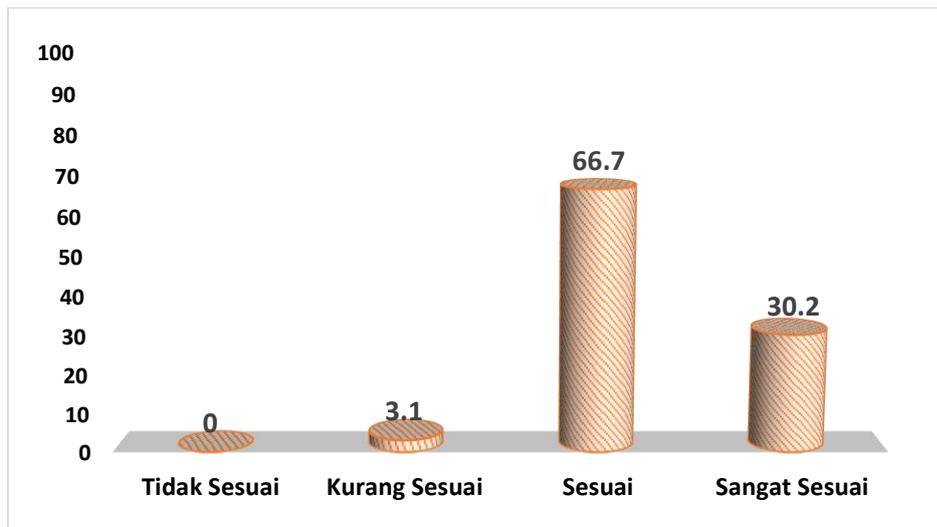
Pada aspek ini, terdapat 66,7% responden mengatakan “Cepat” Waktu Penyelesaian layanan 30,9% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat cepat”. Tetapi masih terdapat 2,4% responden yang mengatakan “kurang cepat”. Hal ini dapat disebabkan oleh waktu penerima layanan kurang memperhatikan ketentuan waktu pelayanan untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti Jadwal pelayanan yang ditetapkan.

Kewajaran Biaya / Tarif dan Maklumat Pelayanan



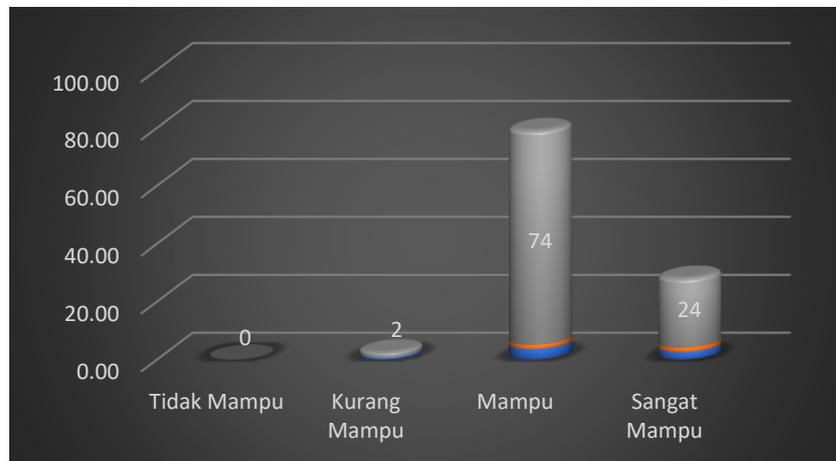
Pada aspek ini, terdapat 70% responden yang mengatakan “Murah” dalam Biaya / Tarif, sedangkan responden yang mengatakan sangat murah sebesar 10 persen, akan tetapi masih terdapat 20 % responden yang mengatakan “Cukup Mahal”. Hal ini dapat disebabkan oleh tidak ada pembandingan dengan tarif yang lain untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti sosialisasi tarif kepada pengguna layanan .

Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan



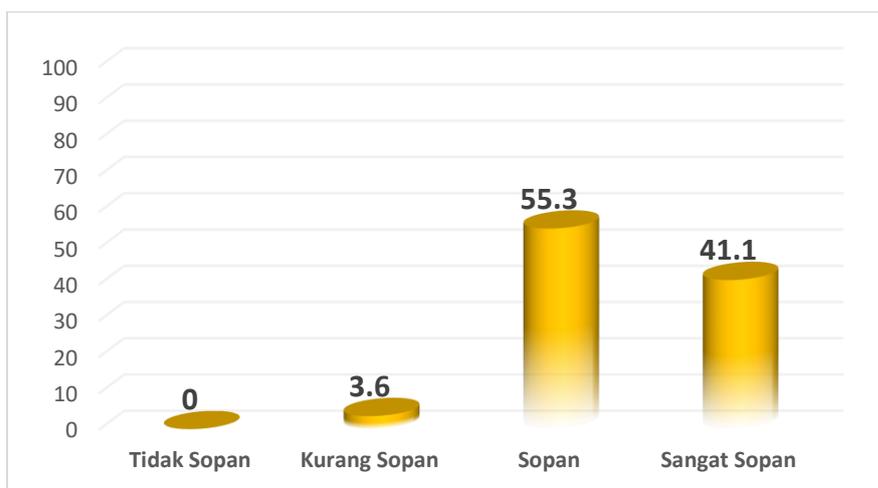
Pada aspek ini, terdapat 66,7% responden yang mengatakan “Sesuai” Produk layanan, 30,2% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat Sesuai”. dan 3,1% responden mengatakan kurang sesuai hal ini pengguna layanan kurang memahami produksi layanan yang diberikan untuk itu perlu diadakan sosialisasi kepada pengguna layanan.

Kompetensi Pelaksana



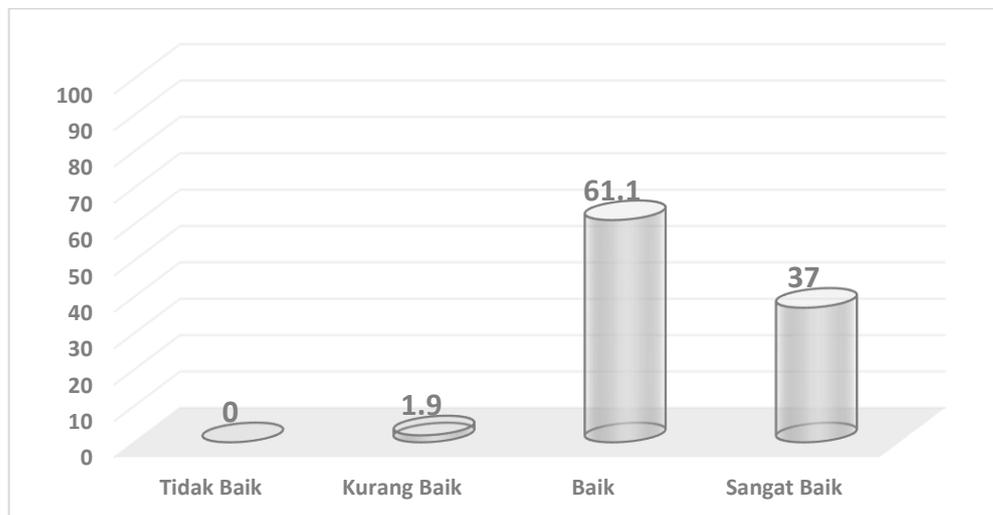
Pada aspek ini, terdapat 74% responden yang mengatakan “Mampu” dalam memberikan layanan 24% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat mampu”. Tetapi masih terdapat 2% responden yang mengatakan “kurang mampu”. Hal ini dapat disebabkan oleh penempatan sumber daya manusia (SDM) tidak tepat, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penempatan SMD yang memiliki pengetahuan dibidangnya .

Kesopanan Dan Kenyamanan Dalam pelayanan



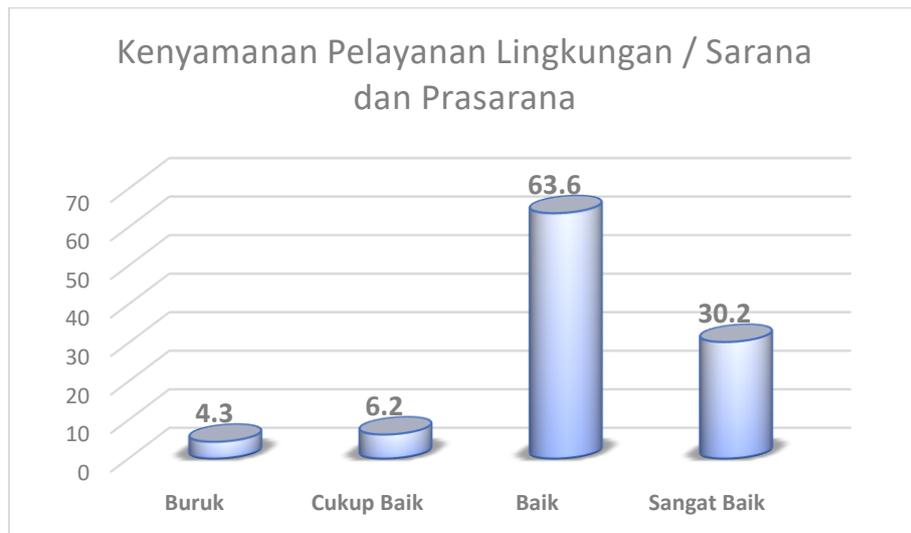
Pada aspek ini, terdapat 55,3% responden yang mengatakan “Sopan dan Ramah” dalam memberikan pelayanan, 41,1% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat Sopan dan Ramah”. Tetapi masih terdapat 3,6% responden yang mengatakan “kurang Sopan dan Ramah”. Hal ini dapat disebabkan oleh, kurang tanggapnya pelaku pelaksana untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti selalu memberikan arahan-arahan kepada pelaksana layanan .

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Pada aspek ini, terdapat 61,1% responden yang mengatakan “baik” Penanganan Pengaduan 3,7% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat baik”. Tetapi masih terdapat 1,9% responden yang mengatakan “kurang baik”. Hal ini dapat disebabkan oleh tidak terpenuhinya pengaduan, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambah kotak-kotak saran .

Kenyamanan Pelayanan Lingkungan / Sarana dan Prasarana



Pada aspek ini, terdapat 63,6% responden yang mengatakan “baik” dalam Kenyamanan Lingkungan, 30,2% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat baik”. Tetapi masih terdapat 6,2% responden yang mengatakan “cukup”. Dan 4,3 Buruk untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan yang signifikan seperti kemudahan akses lokasi layanan yang mudah dijangkau seperti tempat Parkir roda dua yang memadai dekat dengan layanan .

Tabel

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Semester I Tahun 2021 menurut 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR per- unsur	SKM Per- unsur
1.	Persyaratan	3,44	9,55
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,41	9,47
3.	Kecepatan Waktu Penyelesaian /Pelayanan	3,34	9,28
4.	Kewajaran Biaya/Tarif dan maklumat pelayanan	3,67	10,18
5.	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	3,42	9,48
6.	Kompetensi Pelaksana	3,39	9,40
7.	Kesopanan dan keramahan /Perilaku Pelaksana	3,53	9,79

8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,73	10,35
9.	Kenyamanan pelayanan lingkungan /Sarana dan Prasarana.	3,33	9,24

Dari Tabel dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dengan nilai 3,73 dan Unsur Kesopanan dan keramahan /Perilaku Pelaksana (rata-rata 3,53), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kenyamanan pelayanan lingkungan sarana dan prasarana. hanya (rata-rata 3, 33).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, sedangkan pada unsur Kenyamanan pelayanan lingkungan sarana dan prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Publik, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan, tetapi secara umum pelayanan terkait pelayanan publik memang harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan. Perbandingan dengan tahun sebelum nilai SKM hanya memperoleh 82.33 dengan unsur rata-rata 3.28.

5.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan

unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 13 (tiga belas) hari dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 3 (tiga) hari kerja;
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data, 3 (tiga) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 4 (empat) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 3 (tiga hari kerja.)

Gambaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat daerah Kabupaten Tanah Laut tahun 2021 Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut **sudah baik Tahun 2021 adalah sebesar 86,73** dimana masuk dalam kategori **baik** berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada 9 unsur sebagai unsur minimal

Pada tahun 2021 sedikit naik dibandingkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun sebelumnya yaitu dalam kategori baik karena IKM disetiap unsur antara **9,24 s/d 10,35**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang dipilih diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): 86,73** dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Administrasi secara umum berada dalam mutu pelayanan B dengankategori **BAIK**, yaitu berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61- 88,30 kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN TANAH LAUT

PERIODE JULI – DESEMBER 2021

NILAI IKM

86,73

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 204 Orang

JENIS KELAMIN :L= 115 Orang

P= 89 Orang

PENDIDIKAN :

SD = 1 Orang

SMP = 5 Orang

SMA = 66 Orang

DIII = 1 Orang

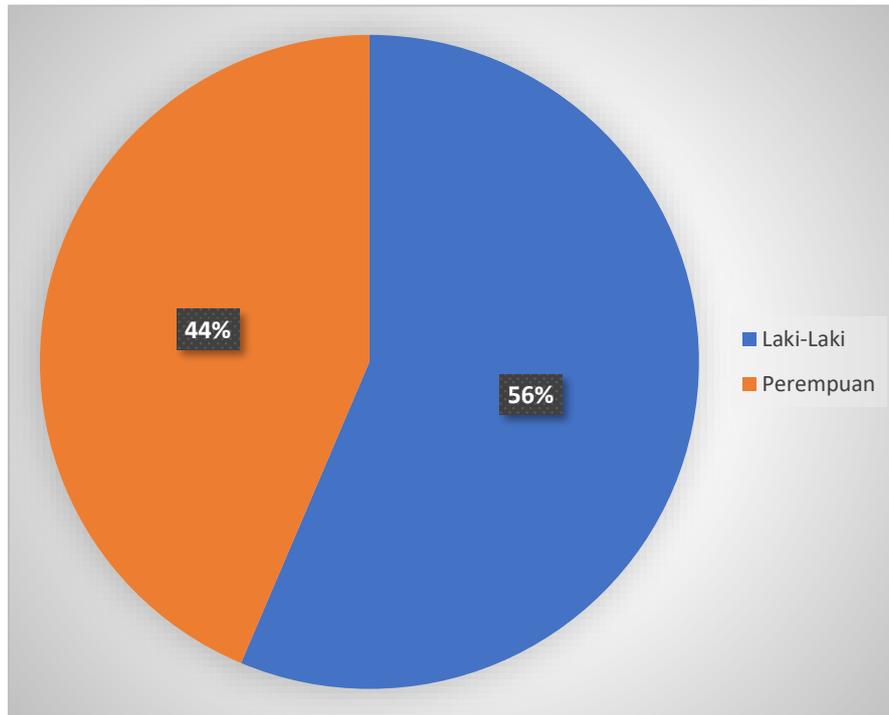
S1 = 125 Orang

S2 = 6 Orang

Periode Survei = Juli – September 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

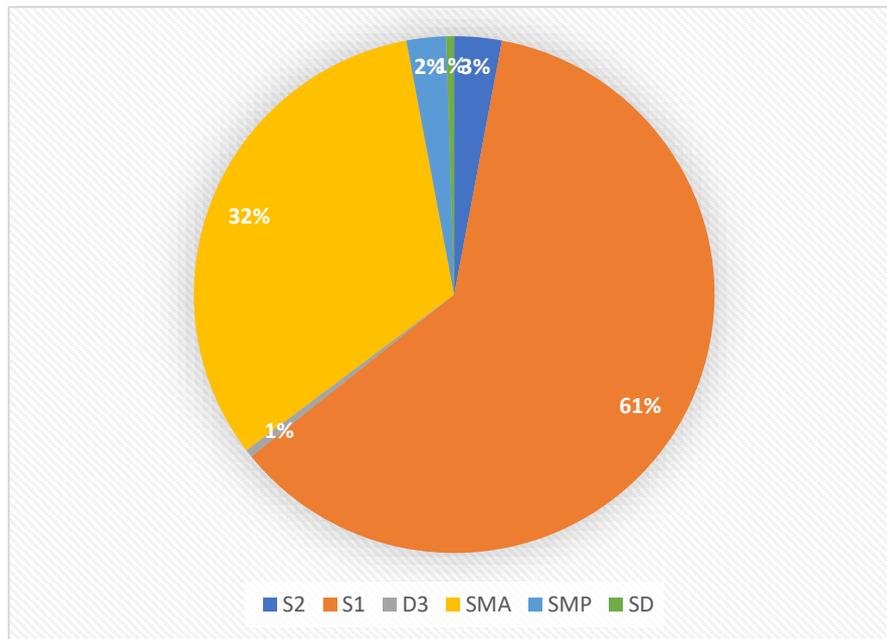
RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK KELAMIN



KETERANGAN:

LAKI – LAKI = 56 %
PEREMPUAN = 44 %

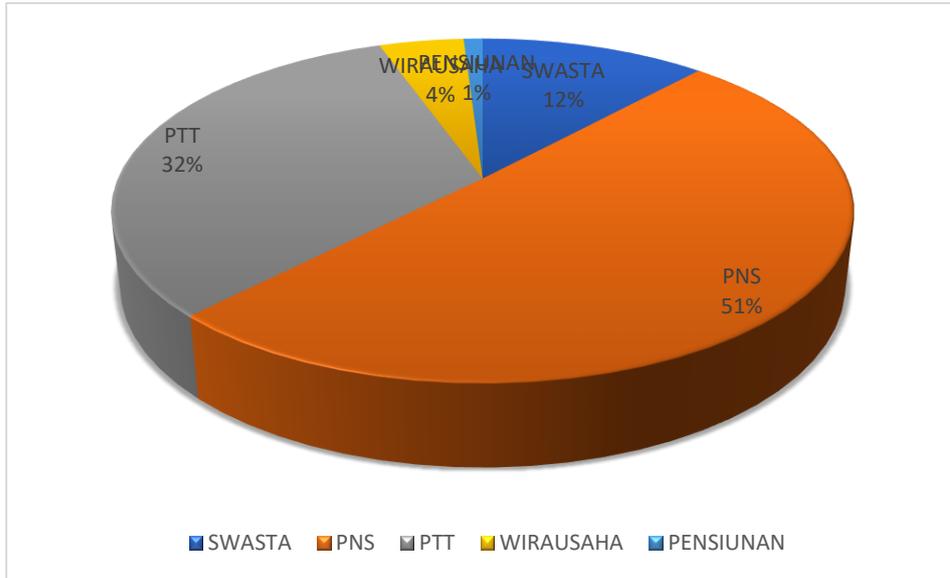
DATA RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN



KETERANGAN :

SD : 1 %
SMP : 2 %
SMA : 32 %
DIII : 1 %
S1 : 61 %
S2 : 3 %

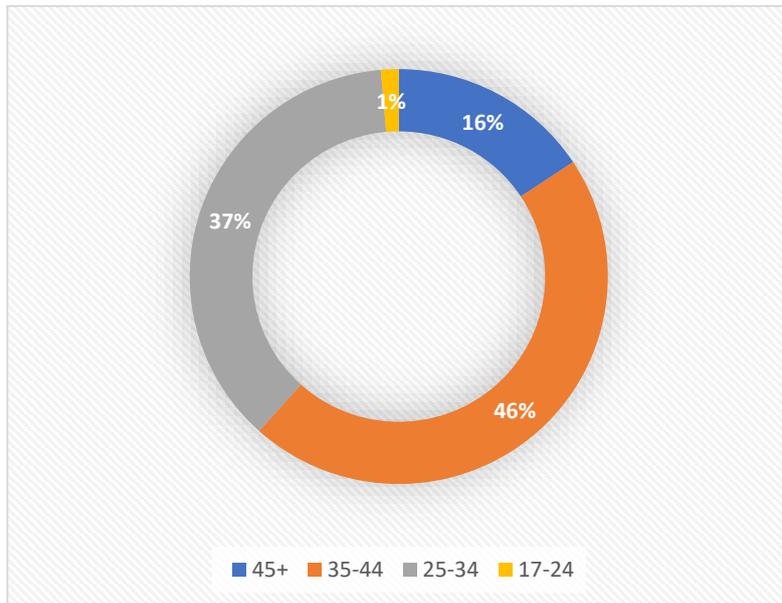
DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN



KETERANGAN :

WIRSAUSAHA	: 4 %
PENSIUNAN	: 1 %
SWASTA	: 12 %
PTT	: 32 %
PNS	: 51 %

DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA



KETERANGAN :

17-24 Tahun	: 1 %
25-34 Tahun	: 37 %
35-44 Tahun	: 46 %
45 +	: 16 %

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut sebesar 86,73 dan berada pada kategori “**Baik**” Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Baik”
2. Kemudahan Prosedur pelayanan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Mudah”
3. Kecepatan Waktu Penyelesaian/Pelayanan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Cepat”
4. Kewajaran Biaya/ Tarif dan Maklumat Pelayanan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Murah” dan sopan/ramah
5. Kesesuaian Produk jenis Pelayanan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Sesuai”
6. Kompetensi Pelaksana di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Mampu”
7. Kecepatan/ ketepatan penanganan/tanggapan aduan terkait jadwal waktu penanganan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “cepat/ tepat”
8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Baik”
9. Kenyamanan pelayanan lingkungan /Sarana dan Prasarana di Sekretariat Daerah berada pada Kategori “Baik”

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di lingkungan Sekretariat Daerah sesuai peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden yang paling tinggi berada pada ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” disusul ruang lingkup “Perilaku Pelaksana sopan dan ramah”

6.2 Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi positif dari Masyarakat diharapkan seluruh jajaran pegawai dilingkungan Sekretariat Daerah hendaknya tetap meningkatkan pelayanan. Namun masih ada hal hal yang perlu mendapat perhatian oleh karena itu

disampaikan Rekomendasi dalam pembantu kinerja dan pelayanan kepada pengguna layanan antara lain : Sesuai tugas Sekretariat dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Untuk itu perlunya melakukan survei terhadap kinerja pelayanan, dan sesuai hasil survei yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a. Secara umum kualitas pelayanan Publik dipersepsikan “Baik” oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh **yaitu 86,73**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Maklumat Kompetensi Pelaksana (rata-rata 3,39) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Maklumat Pelayanan (rata-rata 3,17), hal ini untuk SDM pelayanan ke depan akan dilakukan peningkatan dalam rangka pelaksanaan kinerja pelayanan.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya oleh masing-masing perangkat daerah dan unit kerja untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat pengguna pelayanan dalam memfasilitasi pengajuan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi di masing-masing instansi, telepon, SMS center, *E-mail*, dan /atau penempatan Kotak Saran serta mensosialisasikan perbaikan yang telah dilakukan dalam bentuk media yang mudah dilihat dan dirasakan masyarakat.
- e. Demi kesigapan dan perbaikan yang lebih cepat maka perlu dipertimbangkan untuk memberikan fasilitas media penilaian *on the spot* setelah masyarakat pengguna mendapatkan pelayanan dari perangkat daerah dan unit kerja. Contoh media tersebut adalah mesin atau alat respon pelayanan seperti yang dilakukan di toilet bandara penerbangan.

- f. Perangkat daerah dan unit kerja perlu berperan aktif mensosialisasikan progres perbaikan pelayanan secara berkala kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memiliki persepsi yang lebih baik.
- g. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dan mampu menjadi unit pelayanan yang professional dan berwawasan pengabdian serta berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas untuk inovasi pelayanan publik.

Pelaihari, September 2021

Sekretaris Daerah,



Drs. H. DANNIAL KIFLI, M.AP
NIP. 19640425 198703 1 012

DAFTAR PUSTAKA

1. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
2. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
3. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
4. *Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut*
5. *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah*