



SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

TAHUN 2025

TRIWULAN IV

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN TANAH LAUT**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Dokumen *Survei Kepuasan Masyarakat* ini dengan baik. survei ini disusun sebagai bentuk komitmen kami dalam memahami dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, kami berusaha untuk memberikan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, partisipasi aktif masyarakat dalam survei ini sangat kami hargai, karena memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai area-area yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya perbaikan layanan.

Kami menyadari bahwa meskipun survei ini sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya, masukan, kritik, dan saran dari masyarakat tetap diperlukan untuk penyempurnaan yang berkelanjutan. Semoga hasil dari survei ini dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat dan mendorong terciptanya layanan publik yang lebih baik dan lebih memadai.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga dokumen ini bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa mendatang.

Pelaihari, 2 Desember 2025
Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Tanah Laut

MOHAMMAD SYAHID ,S.STP, M.AP
Pembina Tk. I / (IV/b)
NIP 197906292000031004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Kepuasan.....	6
2.2 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat	7
3.3 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN.....	9
3.1 Metodologi.....	9
3.2 Unsur Layanan.....	9
3.2 Persiapan Kegiatan.....	10
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1 Profil Data Responden	15
4.1.1 Profil Responden Menurut Usia	15
4.1.2 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	16
4.1.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan	16
4.1.4 Profil Responden Menurut Pekerjaan Utama.....	18
4.2 Hasil Survei IKM	19
BAB V PENUTUP.....	33
5.1 Simpulan.....	33
5.2 Rekomendasi.....	34
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Tanah Laut.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Triwulan I tahun 2025 ini telah dilakukan Rekapitulasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dalam upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

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 Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Pengaturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

1.3 PENGERTIAN UMUM

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

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

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 antara harapan dan kebutuhan.
- b. 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.
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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.
- e. 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.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. 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.

- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut, yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut sebagai penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.

1.5 MANFAAT

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. 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.
3. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.

1.6 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 TEORI KEPUASAN

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supranto (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri-ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal

dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang di berikan terpenuhi.

2.2 DEFINISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.3 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

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

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN

3.1 METODOLOGI

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei.

Menurut Kerengiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan : “Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas

sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum.

Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kemhan telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap bagian yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut yang memiliki pelayanan publik.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2025. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

3.2 UNSUR LAYANAN

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang :

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)

Unsur SKM



Persyaratan
Sistem/Prosedur
Waktu Pelayanan
Biaya/Tarif
Produk Spesifikasi
Kompetensi Pelaksana
Perilaku Pelaksana
Sarana/Prasarana
Penanganan Pengaduan

3.3 PERSIAPAN KEGIATAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dimulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan 22 Desember Tahun 2025 dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui Whatsapps serta menyediakan brosur yang ditempel pada masing-masing ruang pelayanan untuk memudahkan penerima layanan mengisi kuesioner. Aktivitas yang dilaksanakan

pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian awal sistem dan pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.

2. Pelatihan pemahaman dan dokumentasi SKM

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan pelatihan dan pemahaman mengenai SKM dengan baik.

3. Supervisi Dokumentasi

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan kuesioner online melalui *Google Form* sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner, identitas responden yang terdiri dari nama responden (tidak wajib diisi), instansi/tempat bekerja (tidak wajib diisi), usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, dan jenis layanan yang diterima.

Bagian II

Pada bagian kedua berisikan daftar pertanyaan, diantaranya persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Bagian III

Pada bagian ketiga berisikan saran dan masukan serta jenis pelayanan yang belum memuaskan menurut responden.

- 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.
- Bentuk Jawaban
Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila :
 - a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, terlalu berbelit - belit;
 - b. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila prosedur pelayanan masih belum mudah, pelayanan belum efektif;
 - c. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, tapi masih perlu diefektifkan;
 - d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan sangat mudah di lalui sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Tabel 1. Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan

NO	KRITERIA	SKOR
1	2	3
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	3
4	Sangat Mudah	4

4. Kriteria Responden

Kriteria responden survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.

5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

A. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei online kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut.

B. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner online yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitas. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

C. Penyusunan Laporan

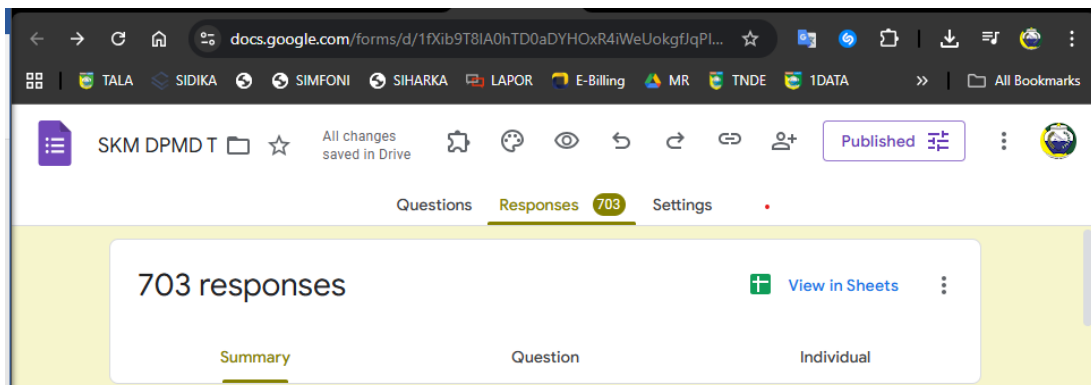
Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dari olahan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 PROFIL DATA RESPONDEN

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut berjumlah 703 responden, dari responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.



4.1.1. PROFIL RESPONDEN MENURUT USIA

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1
Profil Responden Menurut Usia

No.	Usia	Jumlah
1	< 20 tahun	0
2	20 – 25 tahun	69
3	26 – 30 tahun	59
4	31 – 35 tahun	103
5	36 – 40 tahun	370
6	41 – 45 tahun	50
7	46 – 50 tahun	35
8	51 – 55 tahun	7
9	56 – 60 tahun	7
10	>60 tahun	3
Jumlah		703

Sumber: analisis data survei

4.1.2. PROFIL RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

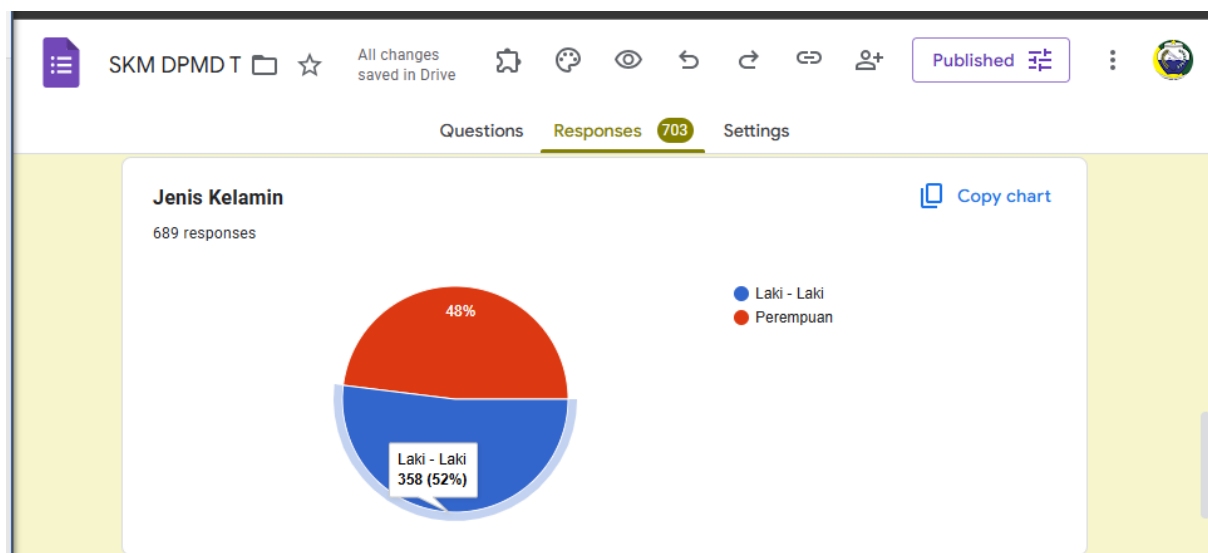
Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut disajikan dalam tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	358	52%
2	Perempuan	345	48%
Jumlah		703	100%

Sumber: analisis data survei

Profil Responden Menurut Jenis Kelamin



Gambar 4.1
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.3. PROFIL RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut disajikan dalam tabel 4.3 berikut.

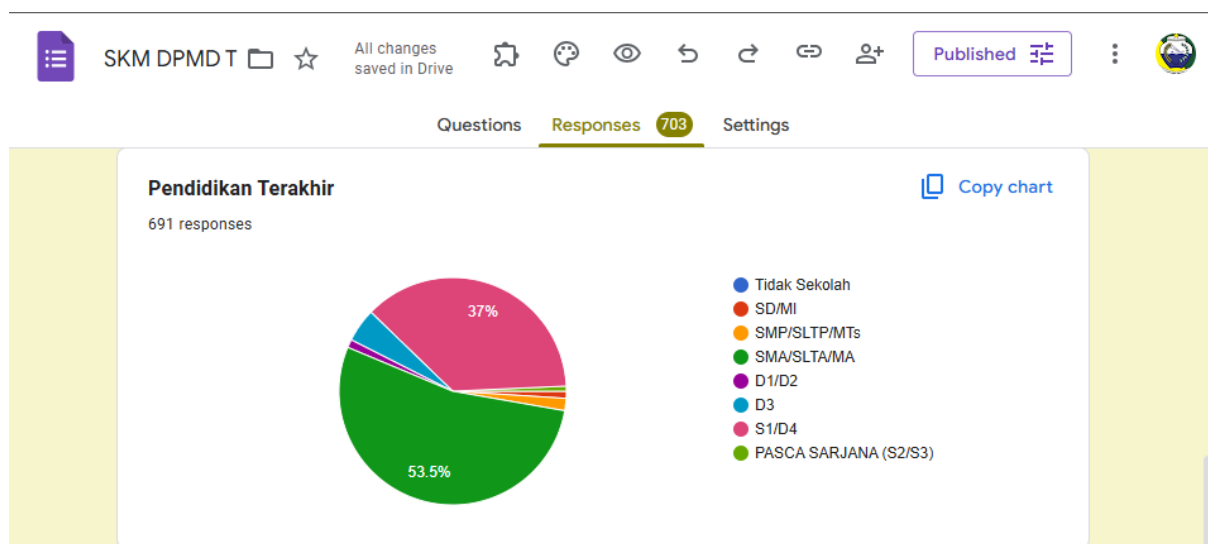
Tabel 4.3
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	7	1%
2	SMP	12	1,7%
3	SMA	370	53,3%
4	D1 / D2	8	1,2%
5	D3	33	4,8%
6	S1 / D4	256	37%
7	S2 / S3	5	1,7%
8	Tidak Sekolah	0	0%
Jumlah		691	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.

Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan



Gambar 4.2
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4.1.4. PROFIL RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN UTAMA

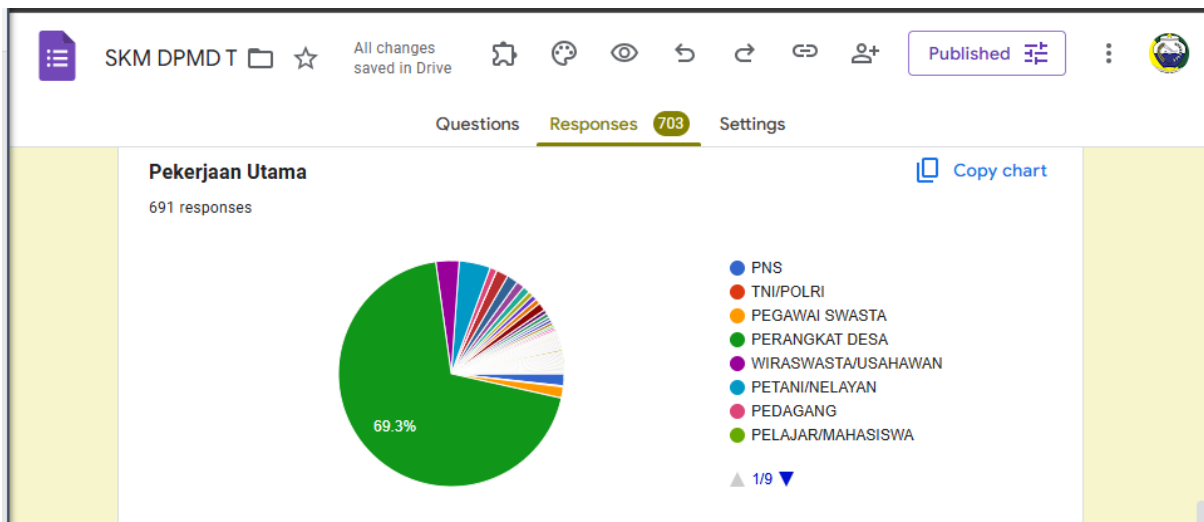
Profil responden berdasarkan Pekerjaan Utama pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut disajikan dalam tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.4
Profil Responden Menurut Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
1	PNS	12	1,7%
2	TNI/POLRI	11	1,6%
3	Pegawai Swasta	11	1,6%
4	Perangkat Desa	479	69,3%
5	Wiraswasta/Usahawan	23	3,3%
6	Petani/Nelayan	31	4,5%
7	Pedagang	7	1%
8	Pelajar/Mahasiswa	0	0,0%
9	Lainnya	117	2,9%
Jumlah		691	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut Pekerjaan Utama pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.3
Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

4.2 HASIL SURVEI IKM

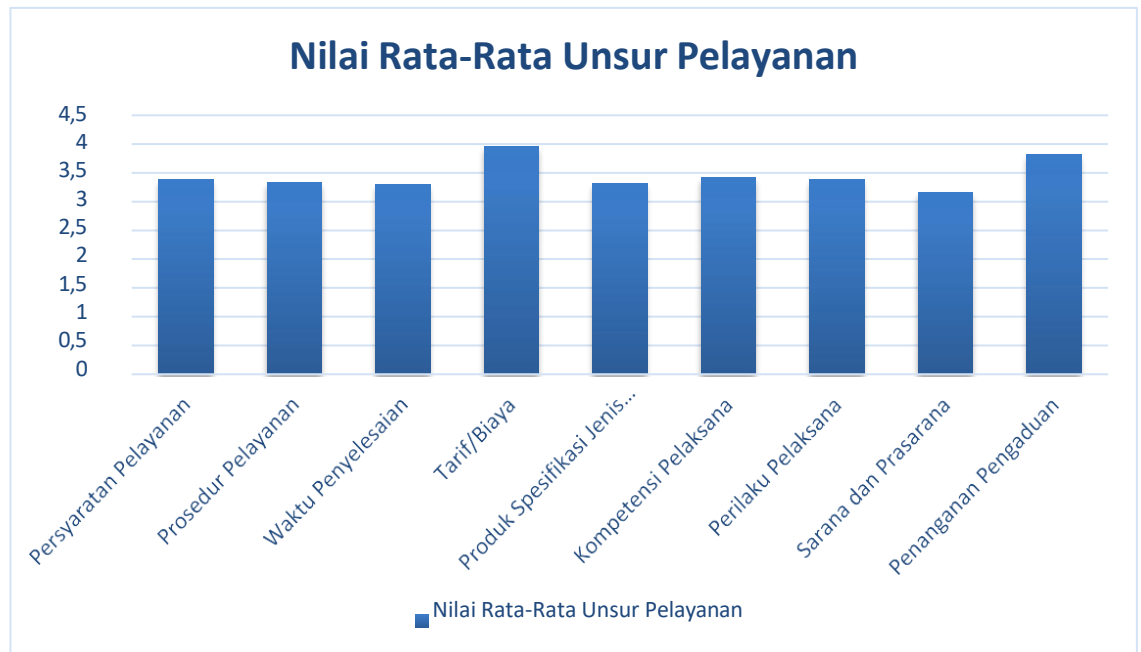
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 528. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing bagian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81.85 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76.61 - 88.30). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5
Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,84	0,42	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,93	0,43	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,93	0,43	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya	4,00	0,44	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	0,41	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,73	0,41	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,23	0,36	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,80	0,31	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,00	0,33	Baik
Nilai Interval IKM			88,625	
Nilai Konversi IKM			88,63	
Mutu Pelayanan			A	
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik	

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.4
Grafik Nilai Unsur Layanan

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan grafik 4.5 di atas, penilaian dari masing- masing unsur di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat dijelaskan sebagai berikut.

4.2.1. PERSYARATAN PELAYANAN

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai

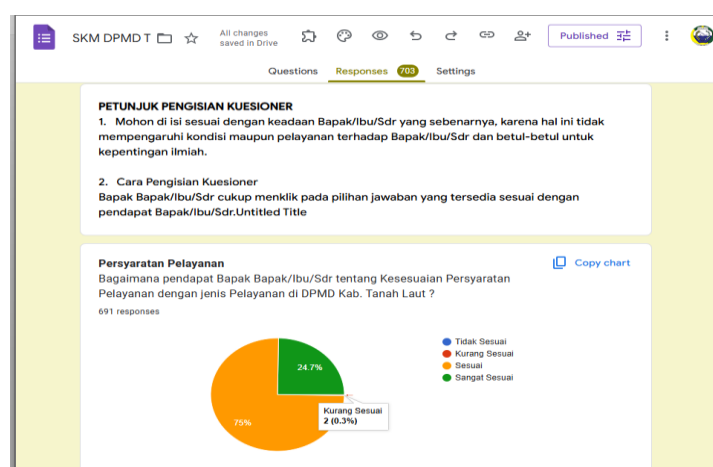
dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,21. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut ruang lingkup persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	2	2	0,3%
3	Sesuai	3	518	75%
4	Sangat Sesuai	4	171	24,7%
Jumlah			691	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur persyaratan pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.5
Grafik Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan

4.2.2. PROSEDUR PELAYANAN

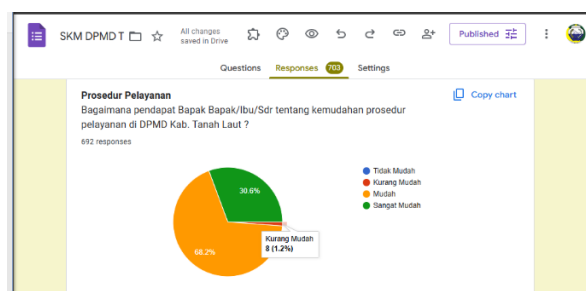
Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24. berada pada interval skor 3,06 - 3,53 kategori “Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa gambar banner SOP Pelayanan sudah terpasang pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mudah	1	0	0%
2	Kurang Mudah	2	8	1,02%
3	Mudah	3	472	68,02%
4	Sangat Mudah	4	212	30,06%
Jumlah			692	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur prosedur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.6
Grafik Nilai Unsur Prosedur Pelayanan

4.2.3. WAKTU PENYELESAIAN

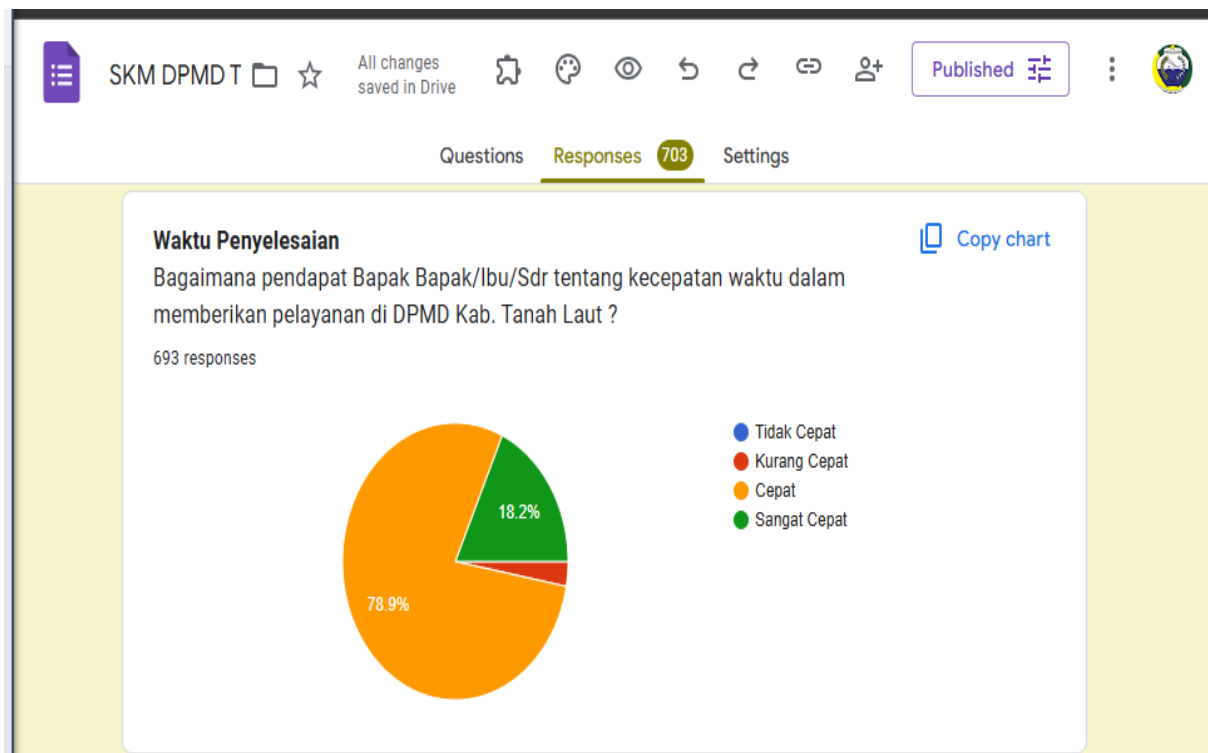
Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,11 berada pada interval skor 3,06 - 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Cepat	1	0	0,00%
2	Kurang Cepat	2	20	2,09%
3	Cepat	3	547	78,09%
4	Sangat Cepat	4	128	18,02%
Jumlah			693	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur waktu penyelesaian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.7
Grafik Nilai Unsur Waktu Penyelesaian

4.2.4. BIAYA / TARIF

Biaya atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,94 berada pada interval skor diatas 3,53 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup tarif/biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukan pemahaman responden bahwa pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut bebas biaya atau gratis. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup tarif/biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Mahal	1	0	0,00%
2	Cukup Mahal	2	0	0,00%
3	Murah	3	0	0,00%
4	Gratis	4	692	100%
Jumlah			692	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur biaya / tarif pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.8
Grafik Nilai Unsur Biaya / Tarif

4.2.5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 3,06 - 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

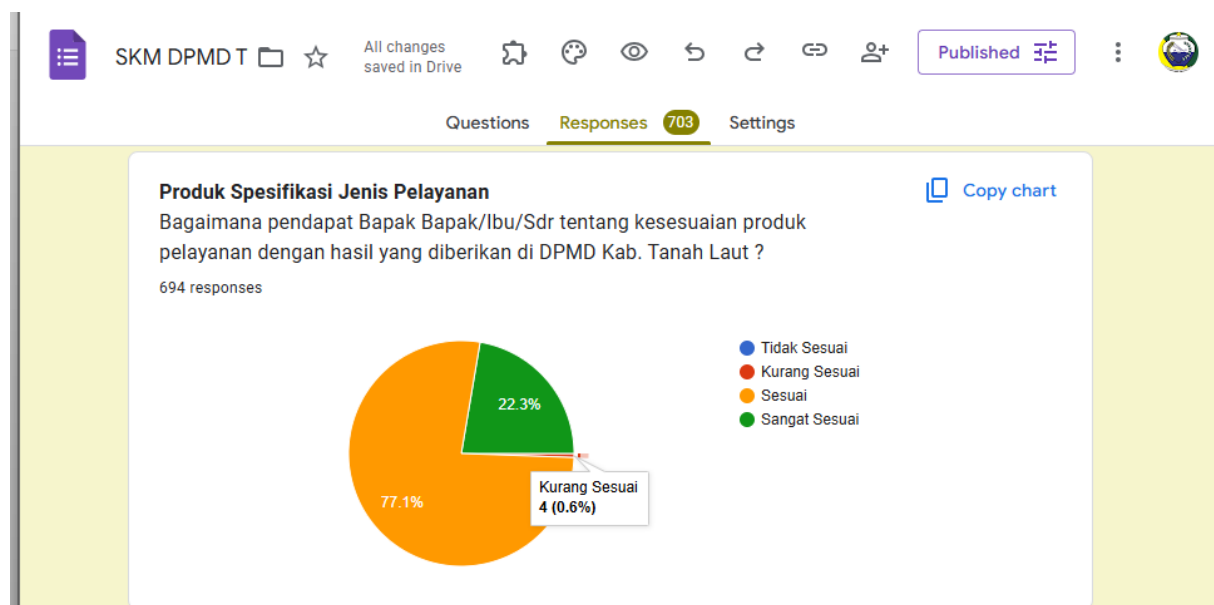
layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00%
2	Kurang Sesuai	2	4	0,06%
3	Sesuai	3	535	77,01%
4	Sangat Sesuai	4	155	22,03%
Jumlah			694	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.9
Grafik Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.2.6. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada interval skor 3,06 - 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00%
2	Kurang Kompeten	2	6	6,09%
3	Kompeten	3	507	73,04%
4	Sangat Kompeten	4	178	25,8%
Jumlah			691	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur kompetensi pelaksana pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.10
Grafik Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

4.2.7. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

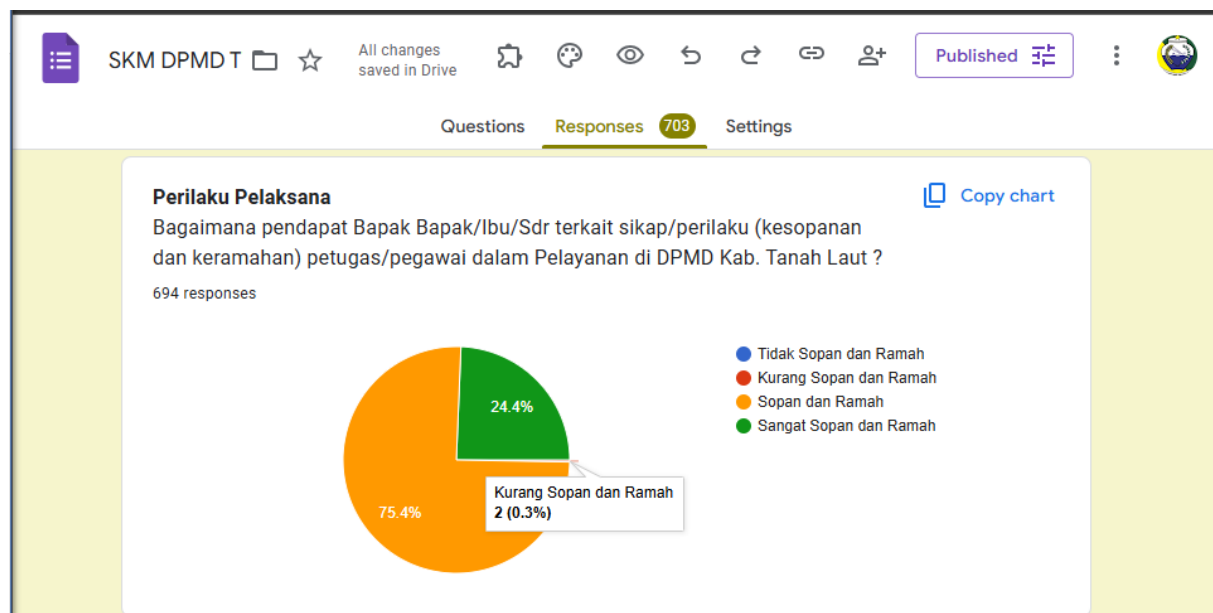
Perilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada interval skor 3,06 - 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00%
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	2	0,03%
3	Sopan dan Ramah	3	523	75,0%
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	169	24,04%
Jumlah			694	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur perilaku pelaksana pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.11
Grafik Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

4.2.8. SARANA DAN PRASARANA

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

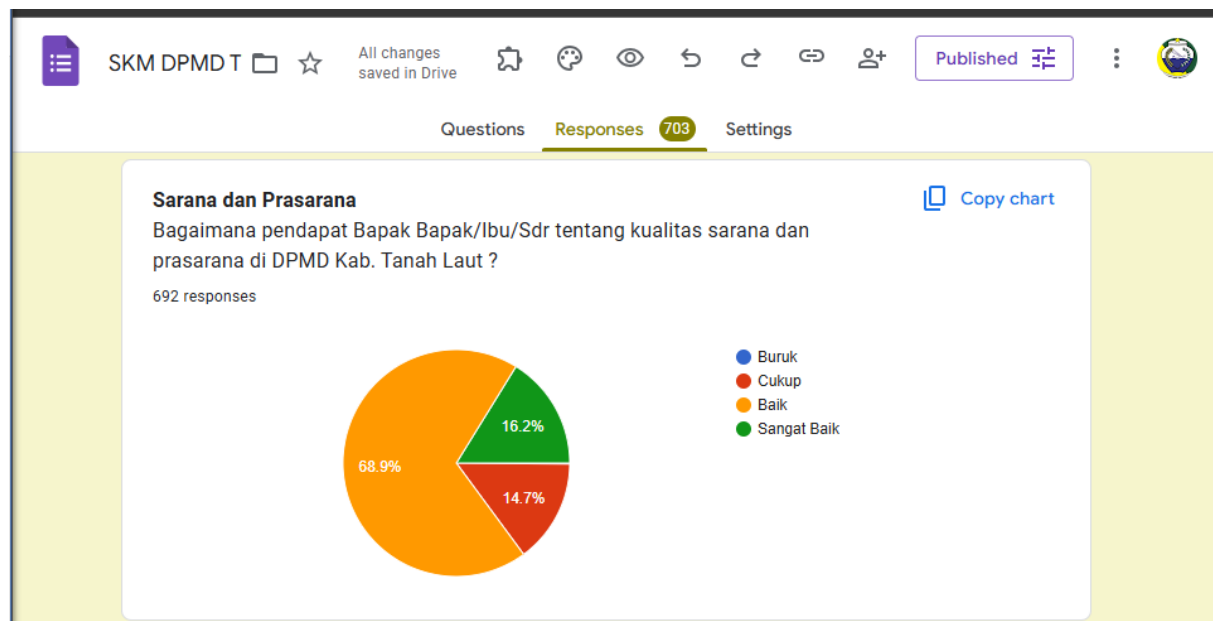
Sarana dan prasarana menggambarkan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,98 berada pada interval kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Buruk	1	1	0,02%
2	Cukup	2	102	14,07%
3	Baik	3	477	68,09%
4	Sangat Baik	4	112	16,02%
Jumlah			692	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur sarana dan prasarana pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.12
Grafik Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

4.2.9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standar apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor diatas 3,53 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada

kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Ada	1	6	0,9%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	11	1,06%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	112	16,02%
4	Dikelola Dengan Baik	4	564	81,04%
Jumlah			693	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.13
Grafik Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas mutu pelayanan pada kegiatan yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu pelayanan yang diberikan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut masuk dalam kategori BAIK.
2. Kinerja pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut masuk dalam kategori BAIK.

Secara umum pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada setiap bagian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut adalah 81,85 masuk dalam kategori "Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah Unsur Sarana Prasarana dengan nilai 2,98 yang masih perlu ditingkatkan.

5.2 REKOMENDASI

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, rekomendasi kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada sarana prasarana penunjang layanan misalnya penyediaan kursi/sofa sebagai ruang tunggu.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

LAMPIRAN



**"SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN TANAH LAUT**

B *I* U  

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat. Survei ini di dasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Instansi Pemerintah, dalam hal ini **Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tanah Laut**, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk di isi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

IDENTITAS RESPONDEN
Description (optional)

Tautan dapat dilihat pada link :

<https://docs.google.com/forms/d/1fXib9T8IA0hTD0aDYHOxR4iWeUokgfJqPIly0WtsmkI/edit>