



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2018**

KATA PENGANTAR

Kami menyadari bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan, oleh karena masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun untuk penyempurnaan mutu pelayanan sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi SKPD 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 terutama untuk peningkatan kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut untuk masa mendatang.

Pelaihari, Desember 2018
Sekretaris Daerah,



Drs. H. SYAHRIAN NURDIN, M.Si
NIP. 19641112 198503 1 015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	4
C. Maksud dan Tujuan.....	5
D. Sasaran.....	6
E. Prinsip	7
F. Ruang Lingkup	8
G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	8
H. Manfaat	10
I. Pengertian Umum	11
BAB II METODE SURVEI	13
A. Periode Survei	13
B. Metode Penelitian	13
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	14
A. Pelaksanaan	14
A.1 Pelaksana Survei	14
B.2 Tahapan Kegiatan Survei	14
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
C. Penyusunan Laporan.....	15
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
A. Persiapan Survei	17
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	19
B.1 Penetapan Jumlah Responden	19
B.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	20
BAB V HASIL PENGUKURAN	22
A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	22
B. Pengolahan Data Survei	24

C.	Laporan Hasil Penyusunan Indeks	25
BAB VI	PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN	
	HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	28
BAB VII	ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	30
1.	Analisa Univariat	30
2.	Analisa Bivariat.....	30
BAB VIII	PENUTUP.....	32
A.	Kesimpulan	32
B.	Saran	33

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut merupakan unsur staf yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengoorganisasian administrasi terhadap pelaksanaan tugas perangkat Daerah serta pelayanan administratif dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang mempunyai fungsi melakukan pengoorganisasian, pemantauan dan pelayanan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan di satuan kerja Perangkat Daerah.

Seiring berkembang teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka SKPD Sekretariat dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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, 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 public 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 system manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur dilingkungan SKPD Sekretariat saat ini merupakan salah satu fungsi manajemen yang harus dilaksanakan dalam sebuah organisasi. 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 social. 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 SKPD Sekretariat, 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.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pelayanan SKPD Sekretariat Kabupaten Tanah Laut sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat, perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk melihat tingkat kualitas pelayanan dilaksanakan.

Survey 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. Survey 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 survey 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 survey kepada responden melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. 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 Pengkatan 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 Pendayagunan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2016 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Pera Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Neagara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 aparat 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 aparat 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 No. 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.

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 aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Diharapkan dengan semakin meningkatkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit penyelenggara pelayanan public di lingkungan SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai acuan unit penyelenggara pelayanan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan

mengetahui perkembangan kinerja unit pelayan

Penyusunan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut bertujuan untuk :

1. Bahan kepala SKPD dalam upaya meningkatkan kinerja pelayan publik
2. Mengetahui dan mempelajari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap 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.
4. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

D. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah

- tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.
- Tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan

berhasil guna.

- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. 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 pean 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, surveyor tidak boleh

mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, 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.

G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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 sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Unsur pelayanan tersebut kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable (diandalkan/dipercaya) untuk survey kepuasan di Kabupaten sebagaimana berikut :

1. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

2. Persyaratan

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

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

4. Waktu Pelayanan

Unsur ini dikembangkan menjadi 2 unsur yaitu :

- a. Jadwal waktu pelayanan adalah waktu mulai dan waktu selesainya pelayanan unit kerja setiap hari yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
- b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

6. Kualitas sarana dan prasarana adalah keberadaan fasilitas tambahan pelayanan kantor misalnya Musholla , WC , Ruangan merokok, Wifi, fasilitas untuk masyarakat , ruang laktasi (ruang ibu menyusui) dll di unit kerja pelayanan (unsur ini digunakan oleh unit kerja yang tidak mengenakan biaya pada proses pelayanan).

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.

8. Kompetensi Pelaksana

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

9. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

pelayanan.

10. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

11. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

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

12. Keadilan mendapatkan Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan golongan, ras maupun agama dalam memberikan melayani masyarakat.

13. Kenyamanan Lingkungan Unit Pelayanan

Kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

H. Manfaat

Dengan tersedianya data penyusunan Survey 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. Diketuinya 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 aparaturnya 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 Tahun 2018.
7. Diketuainya survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja yang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2018.

I. Pengertian Umum

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

1. Survey 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 antara harapan dan kebutuhannya.
2. 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.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. 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.

5. 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.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. 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.
10. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. 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

A. Periode Survei

Data kuisisioner disampaikan ke obrik yaitu sesuai tugas dan fungsi pada semua bagian-bagian di Sekretariat Daerah (bagian Perekonomian Pembangunan, Organisasi, Hukum, Kesejahteraan Rakyat, Tata Pemerintahan, Barang/jasa, Tata Usaha keuangan dan Umum sebanyak 170 Obrik, namun yang mengisi/mengembalikan hanya sebanyak 166 Obrik, kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Desember 2018 yang bertepatan triwulan terakhir yang mana percepatan program/kegiatan yang harus dilaksanakan/direalisasikan pada tahun anggaran 2018 tersebut.

B. Metode Penelitian

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggara pelayanan publik di SKPD Sekretariat Daerah menggunakan instrument yang berbentuk Kuisisioner dengan alternative jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan survey ini dilaksanakan terhadap semua bagian dilikungan 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.

Responden 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

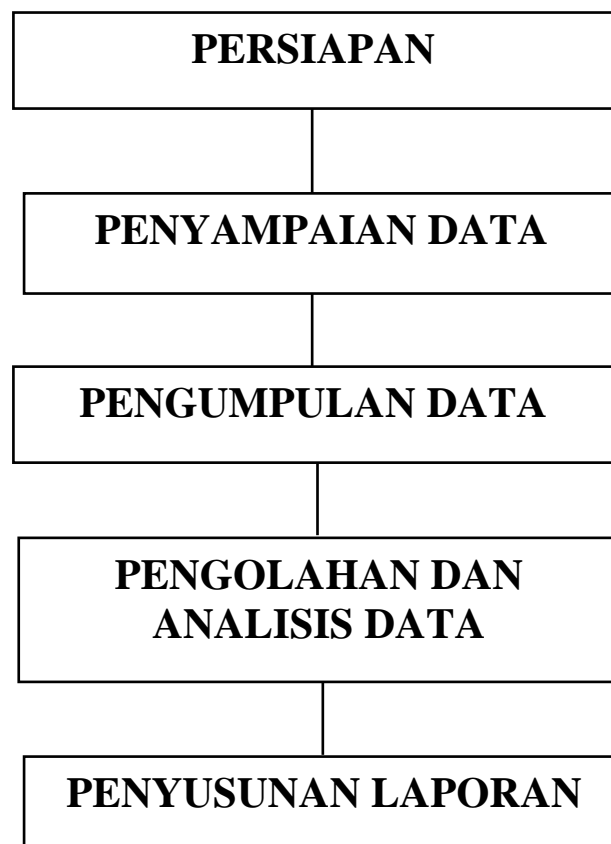
A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana survey adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada semua bagian-bagian di Sekretariat Daerah (bagian Perekonomian Pembangunan, Organisasi, Hukum, Kesejahteraan Rakyat, Tata Pemerintahan, Barang/jasa, Tata Usaha keuangan dan Umum sebanyak 170 Obrik, kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Desember 2018 yang bertepatan triwulan terakhir yang mana percepatan program/kegiatan yang harus dilaksanakan/direalisasikan pada tahun anggaran 2018

2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. 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.

1. Materi Pokok Laporan SKM

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

a.) Pendahuluan : latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM :

1. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara Nasional

oleh Menteri.

3. 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.
4. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
5. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survey.

b.) 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 survey tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey 2 tahun sebelumnya.

c.) 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

A. Persiapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Persiapan pembuatan data kuesioner untuk menyebar ke obrik, setelah melakukan konsultasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- b. *Briefing dan Role Play* kepada petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan waktu penyampaian data.

1) Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner

Survey 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 3 (tiga) 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 : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik/ mudah/ sesuai/ tepat diberi nilai persepsi 1, kurang baik / mudah/ sesuai/ tepat diberi nilai persepsi 2, baik/ mudah/ sesuai/ tepat diberi nilai persepsi 3, sangat baik/ mudah/ sesuai/ tepat diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- 1.) Diberi nilai 1 (tidak baik/ mudah/ sesuai/ tepat) apabila prosedur pelayanan Publik tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2.) Diberi nilai 2 (kurang baik/ mudah/ sesuai/ tepat) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3.) Diberi nilai 3 (baik/ mudah/ sesuai/ tepat) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4.) Diberi nilai 4 (sangat baik/ mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (Faktor pengali) dengan dk = 1

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

D = 0,0

1. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti; unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti; telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat diterapkan pada mutu pelayanan diseluruh bagian-bagian pada SKPD Sekretariat Kabupaten Tanah

Laut dari bulan Oktober s/d desember 2018 dengan mengedarkan 20 (dua puluh) kuesioner pada masing-masing bagian atau 180 Responden.

a. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik secara umum adalah para obrik didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan publik secara umum.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Pengumpulan data dibagian-bagian dilakukan dari obrik yang masuk atau yang sedang berurusan dengan bagian-bagian tersebut responden adalah 180 (seratus tujuh puluh) orang.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

- a) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan

memengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektivitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- b) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survey, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independen ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
 - c) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang di survei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - d) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
 - e) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.
- c. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional.

BAB V

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (180) dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut sebagai dasar penyusunan laporan. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi sebanyak 166 obrik, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomen Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian /Pelayanan
- 4) Biaya/ Tarif
- 5) Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang dipilih diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 81,65** dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Administrasi secara umum berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat - 62,51 – 100,00 kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan	0,37	9,21
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,36	9,09
3.	Waktu Penyelesaian /Pelayanan	0,35	8,85
4.	Biaya/ Tarif	0,37	9,21
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	0,37	9,14
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36	9,01
7.	Perilaku Pelaksana	0,36	9,01
8.	Maklumat Pelayanan	0,37	9,18
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,36	8,95

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai SKM 81,65 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Pelayanan, kesopanan, produk, dan kenyamanan (rata-rata 0,37), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur kecepatan waktu pelayanan hanya (rata-rata 0,35).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Unsur Pelayanan, kesopanan, produk, dan kenyamanan, sedangkan pada unsur kecepatan waktu pelayanan 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 78,50 dengan unsur rata-rata 0.35.

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer/system data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian Kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsure 1 (U1) sampai dengan unsure X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :
 - 1) Nilai rata-rata per unsure pelayanan

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

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsure 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 Dana

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.

C. 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 unsure 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).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsure dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Sikap	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Kecepatan Waktu Penyelesaian	C
4.	Kesopanan dan keramahan	D
5.	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	E
6.	Penanganan/tanggapan terhadap aduan	F
7.	Kecepatan /ketepatan	G
8.	Kenyamanan Pelayanan dilingkungan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu Pelayanan (Lihat Tabel II, Mutu Pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsure yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan 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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui computer, yang di-instal pada computer masing-masing unit pelayanan.
 - a. *Operating system (OS) DOS*, atau
 - b. *Operating system (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*
 - c. *SPPS*. Dan lain-lainnya
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun

sekali.

6. Petunjuk pelaksanaan penyusunan Survei Kepada Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodic di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survey kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pembertan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan nonteknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan dekripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan presentase yang di wujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsure yang disurvei. Proses Analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*)

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : Hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsure kompetensi petugas dengan unsure perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan satu unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan public maupun

pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu di buat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsure yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kuang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNG JAWAB

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, Kabupaten Tanah Laut dan diterbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut. Khususnya SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi tata kerja Sekretariat serta Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 29 Tahun 2017 tentang uraian Tugas Sekretariat dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Sekretariat Daerah mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah.

untuk itu dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan secara umum perlunya melakukan survey terhadap kinerja pelayanan, dan sesuai hasil survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh **yaitu 81,65.**

- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Maklumat Pengaduan, saran dan Masukan (rata-rata 3,13) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Kompetensi Pelayanan (rata-rata 3,04), hal ini untuk SDM pelayanan ke depan akan dilakukan peningkatan dalam rangka pelaksanaan kinerja pengawasan.

B. Saran

Sesuai dengan hasil survey terhadap pelaksanaan unsur-unsur pelayanan publik di Sekretariat Kabupaten Tanah Laut secara umum dinilai baik, meski demikian masih perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Sekretaris Daerah



Drs. H. SYAHRIAN NURDIN, M.Si
NIP. 19641112 198503 1 015

LAMPIRAN IV

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI

NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGARA PELAYANAN PUBLIK

TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN TANAH LAUT

PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2018

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
81,65	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 166 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L= 90 Orang/P=76 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = - Orang</p> <p style="padding-left: 150px;">SMP = 12 Orang</p> <p style="padding-left: 150px;">SMA = 70 Orang</p> <p style="padding-left: 150px;">DII = 24 Orang</p> <p style="padding-left: 150px;">S1 = 57 Orang</p> <p style="padding-left: 150px;">S2 = 3 Orang</p> <p>Periode Survei = Okt – Des 2018</p>

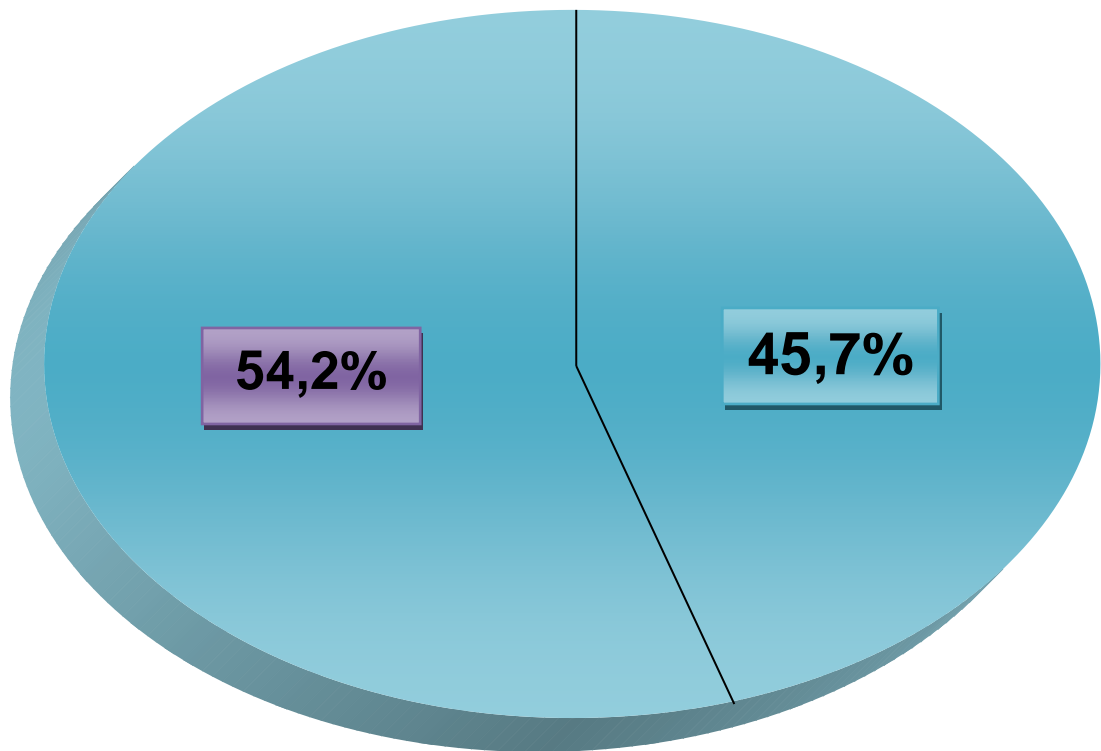
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN DI SKPD

SEKRETARIAT DAERAH AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK JENIS KELAMIN

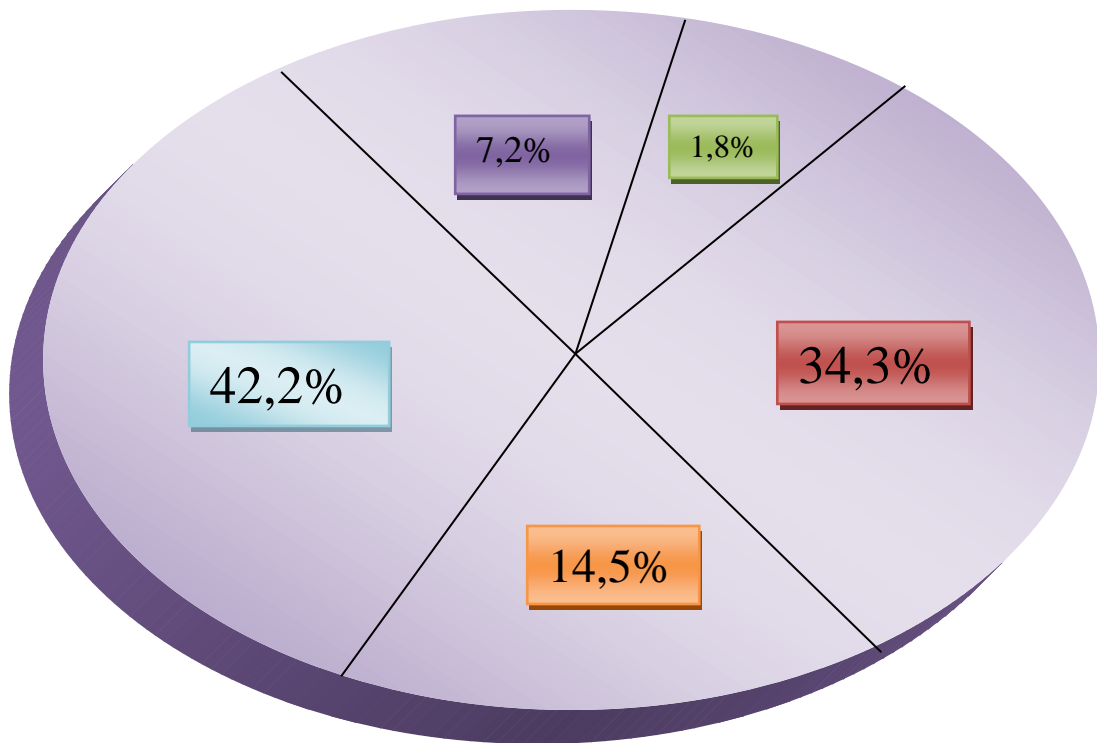


KETERANGAN :

LAKI – LAKI = 54,2 %

PEREMPUAN = 45,7 %

DATA RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN



KETERANGAN :

SMP : 7,2 %

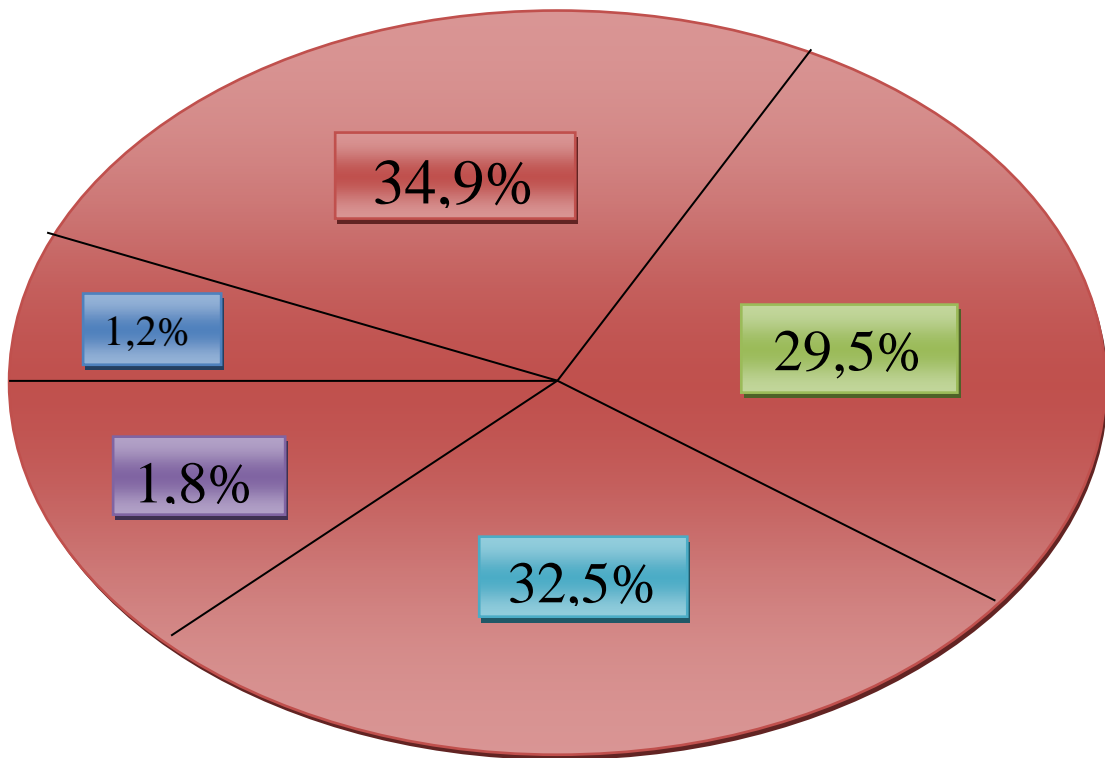
SMA : 42,2 %

DII : 14,5 %

S1 : 34,3 %

S2 : 1,8 %

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN



KETERANGAN :

PNS	: 34,9 %
TNI	: 1,2 %
POLRI	: 1,8 %
PTT	: 32,5 %
MASYARAKAT	: 29,5 %

I. DATA MASYARAKAT/PEGAWAI (RESPONDEN) 2017 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
PendidikanTerakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>	
PekerjaanUtama	1. PNS 3. POLRI 5 Masyarakat 2. TNI 4. PTT	<input type="checkbox"/>	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap PEGAWAI dalam memberikan pelayanan di Sekretariat Daerah a. Tidak baik. b. Kurang baik. c. baik d. Sangat baik.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan aduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan. a. Tidak baik. b. Kurang baik. c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan DI Sekretariat Daerah. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan/ ketepatan penanganan aduan terhadap Jadwal waktu penanganan a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan PEGAWAI dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan Pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan PEGAWAI dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Sekretariat Daerah. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan standar pelayanan sebagaimana yang dinyatakan dalam maklumat pelayanan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai.. c. sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

I. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden) 2018		Diisi Oleh Petugas	
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Tanggal Survei	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
JenisKelamin/Usia	1. Laki-laki/.....Tahun 2.Perempuan/.....Tahun	<input type="checkbox"/>	
PendidikanTerakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>	
PekerjaanUtama	1. PNS 3. POLRI 5 Masyarakat 2. TNI 4. PTT	<input type="checkbox"/>	
Jenis Layanan yang diterimaPada Bagian		

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

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu pegawai dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat . d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai.. c. sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan. a. Tidak ada . b. Ada tapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)