

EXECUTIVE SUMMARY

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik telah memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang harus dilakukan oleh semua unit pelayanan publik, tak terkecuali pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2020 dengan mengambil sampel sebanyak 25 responden. Alat pengumpul data berupa kuesioner disebar di tiga bagian, (1) Bagian Pemerintahan (2) Bagian Otonomi Daerah (3) Bagian Kerjasama.

Predikat “Baik” diperoleh Biro Pemerintahan setelah dilakukan pengolahan data. Dari sembilan unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan mendapat predikat “sangat baik” dengan skor 4,00. Nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur penilaian adalah 3,4 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,36 predikat “Baik”

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah (1) Setiap Bagian di Biro Pemerintahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan (2) Setiap Bagian di Biro Pemerintahan mensosialisasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan (3) Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 yang dilakukan di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Biro Pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Melalui hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Besar harapan kami seluruh pihak dapat memberikan masukan atau kritikan yang membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat menjadi perbaikan di masa yang akan datang. Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Januari 2021

Plt. Kepala Biro Pemerintahan



DINI ARDIANTO, S.IP, M.Si

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720712 199203 1 008

DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Metode
- E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
- F. Jadwal Pelaksanaan

BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Profil / Data Responden
- B. Data Kuesioner
- C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat
- D. Saran Perbaikan dari Responden
- E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut
- F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur
- G. Perbandingan Hasil Survei

BAB III PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran / Rekomendasi
- C. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 2	Responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 3	Responden berdasarkan pendidikan
Tabel 4	Responden berdasarkan pekerjaan
Tabel 5	Unsur persyaratan
Tabel 6	Unsur Prosedur
Tabel 7	Unsur Waktu Pelayanan
Tabel 8	Unsur Biaya/Tarif
Tabel 9	Unsur Produk Pelayanan
Tabel 10	Unsur Kompetensi Pelaksana
Tabel 11	Unsur Perilaku Pelaksana
Tabel 12	Unsur Kualitas sarana dan prasarana
Tabel 13	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
Tabel 14	Lembar pengolahan data

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin
- Gambar 2 Grafik Responden berdasarkan pendidikan
- Gambar 3 Grafik Responden berdasarkan pekerjaan
- Gambar 4 Grafik Unsur persyaratan
- Gambar 5 Grafik Unsur Prosedur
- Gambar 6 Grafik Unsur Waktu Pelayanan
- Gambar 7 Grafik Unsur Biaya/Tarif
- Gambar 8 Grafik Unsur Produk Pelayanan
- Gambar 9 Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana
- Gambar 10 Grafik Unsur Perilaku Pelaksana
- Gambar 11 Grafik Unsur Kualitas sarana dan prasarana
- Gambar 12 Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
- Gambar 13 Grafik Perkembangan SKM tahun 2019 - 2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan setiap tahunnya di Biro Pemerintahan hingga saat ini tahun 2020, hal ini menunjukkan komitmen Biro Pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan Biro Pemerintahan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pemerintahan Tahun 2020 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pemerintahan Tahun 2020 yaitu:

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Biro Pemerintahan pada tahun 2020 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah

D. Metode

1. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Kualitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner survei terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerja yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan

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

Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

2. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) sebanyak 25 orang

3. Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan Biro Pemerintahan. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner ke masing-masing bagian di Biro Pemerintahan. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu selama bulan Oktober – November 2020.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Sangat Negatif = 1

Negatif = 2

Positif = 3

Sangat Positif = 4

5. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi :

- a. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- c. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- d. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan X Bobot Nilai Rata-rata tertimbang

- e. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur X 25

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik

6. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

7. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pemerintahan 2020. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

- Penanggung jawab : Dini Ardianto, S.IP, M.Si
(Plt. Kepala Biro Pemerintahan)
- Ketua : Kornelius, S.IP, MT
(Kepala Bagian Kerjasama)
- Anggota : 1. Drs. Toni Sunardi, M.Si
(Kepala Bagian Pemerintahan)
3. Nining Andriani, S.STP
(Kasubbag Tata Usaha Biro)
4. M. Robbi Pratama, S.STP, M.AP
(Kasubbag Administrasi Kepala Daerah dan DPRD)
5. Asih Kurniasih, S.STP, M.S.W
(Kasubbag Kerjasama Antar Pemerintah)
6. Hairil Anwar, S.Hut
(Kasubbag Administrasi Wilayah Pemerintahan)

F. Jadwal Pelaksanaan

1. Persiapan
Rapat rencana pelaksanaan survei dan materi kuesioner
Tanggal 13 Oktober 2020
2. Pengumpulan Data
Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden
Tanggal 15 Oktober – 14 November 2020
3. Pengolahan dan Analisis Data
Input data dan mengolah tabulasi menjadi hasil SKM
Tanggal 16 – 18 November 2020
4. Penyusunan Laporan
Penyusunan laporan SKM Tahun 2020
Tanggal 22 November 2020

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pemerintahan Tahun 2020 dilakukan pada bulan Oktober - November 2020 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pemerintahan Tahun 2020. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Biro Pemerintahan.

A. Profil / Data Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 adalah sebanyak 25 Orang.

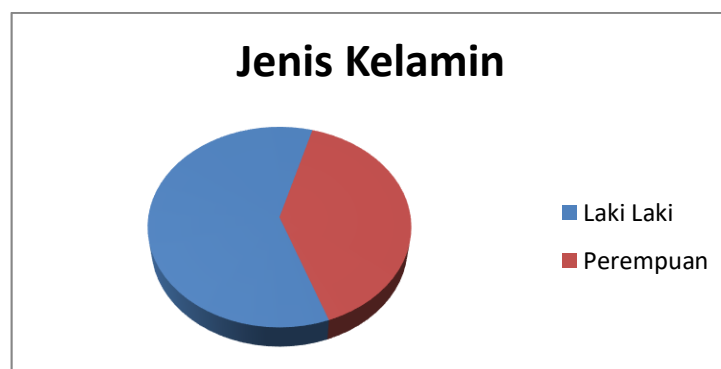
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 15 laki-laki dan 10 perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 2
Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	15	60 %
Perempuan	10	40 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 1
Responden berdasarkan jenis kelamin



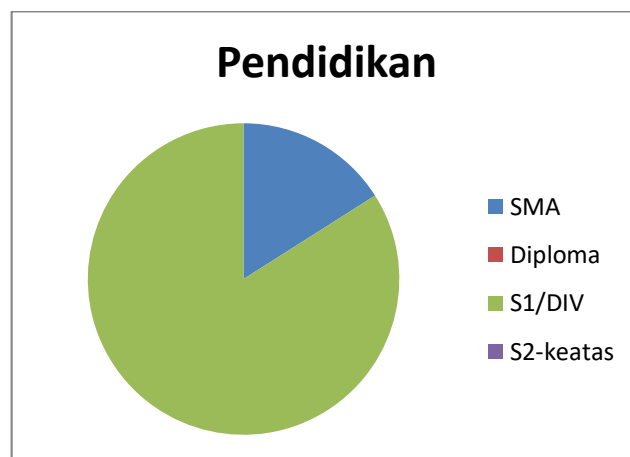
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 3
Responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SMA	4	16 %
D1 D2 D3	0	0 %
D4/S1	21	84 %
S2 - keatas	0	0 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 2
Responden berdasarkan pendidikan



Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

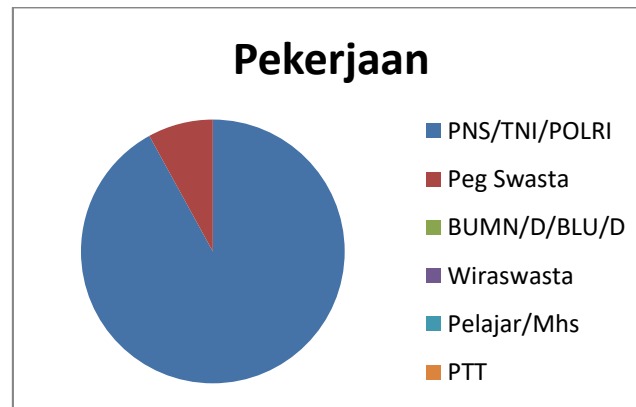
Tabel 4
Responden berdasarkan pekerjaan

	Jumlah	Persentase %
PNS/TNI/POLRI	22	88 %
Pegawai Swasta	3	12 %
BUMN/BUMD/BLU/BLUD	0	0 %
Wiraswasta/Usahawan	0	0 %

Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
Pegawai Tidak Tetap (PTT)	0	0 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 3
Responden berdasarkan pekerjaan



B. Data Kuesioner

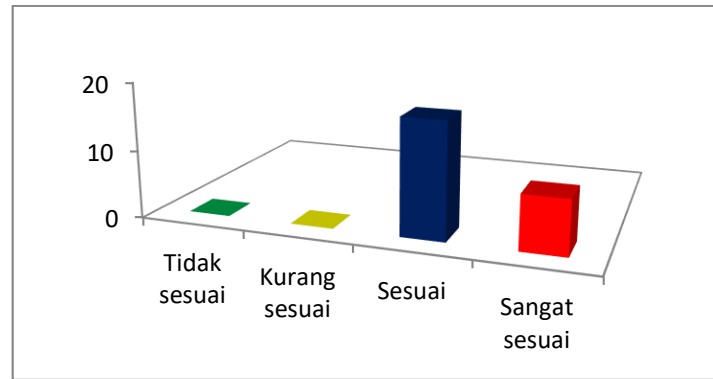
1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5
Unsur Persyaratan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	0	0 %
3	Sesuai	17	68 %
4	Sangat sesuai	8	32 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 4
Unsur Persyaratan



2. Prosedur

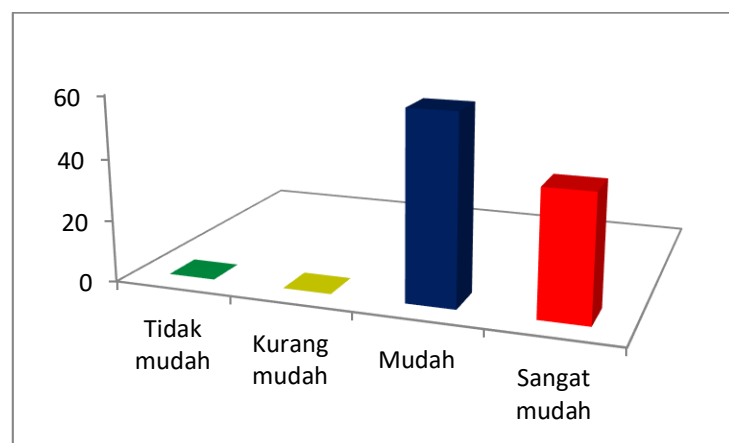
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur prosedur dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 6
Unsur Prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak mudah	0	0 %
2	Kurang mudah	0	0 %
3	Mudah	15	60 %
4	Sangat mudah	10	40 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 5
Unsur Prosedur



3. Waktu Pelaksanaan

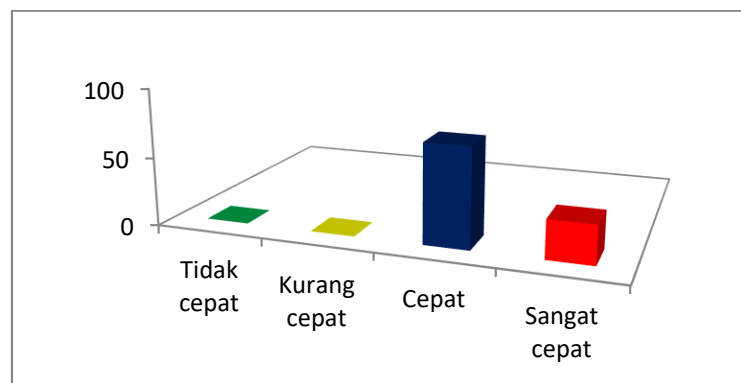
Waktu pelaksanaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 7
Waktu pelaksanaan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak cepat	0	0 %
2	Kurang cepat	0	0 %
3	Cepat	18	72 %
4	Sangat cepat	7	28 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 6
Unsur Waktu pelaksanaan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 8
Unsur Biaya/tarif

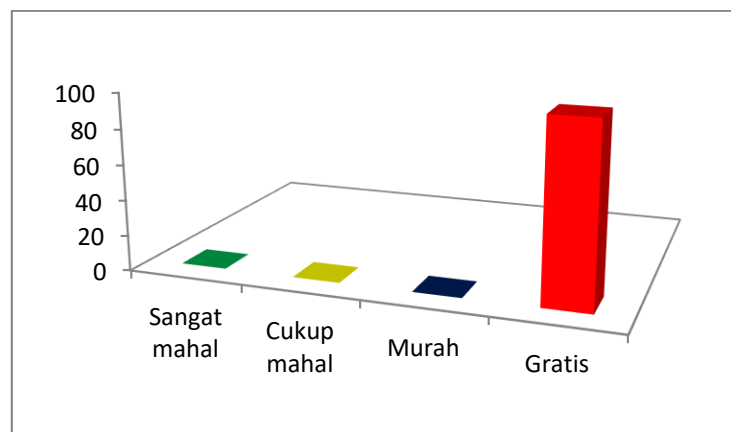
No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat mahal	0	0 %

2	Cukup mahal	0	0 %
3	Murah	0	0 %
4	Gratis/tanpa biaya	25	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 7

Unsur Biaya/tarif



5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9

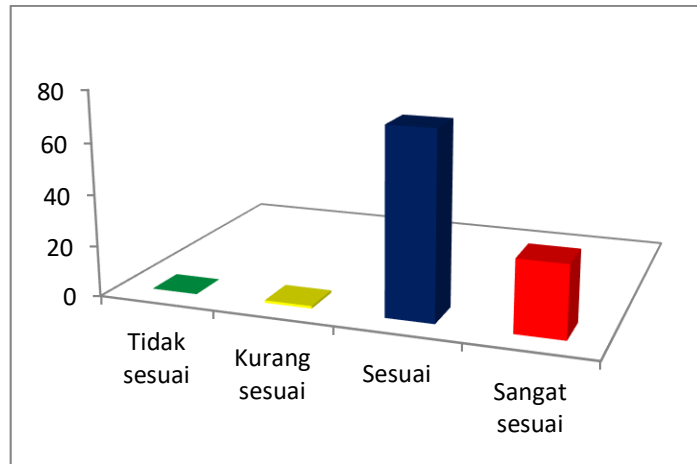
Unsur Produk pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	0	4 %
3	Sesuai	17	68 %
4	Sangat sesuai	8	32 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 8

Unsur Produk Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 10

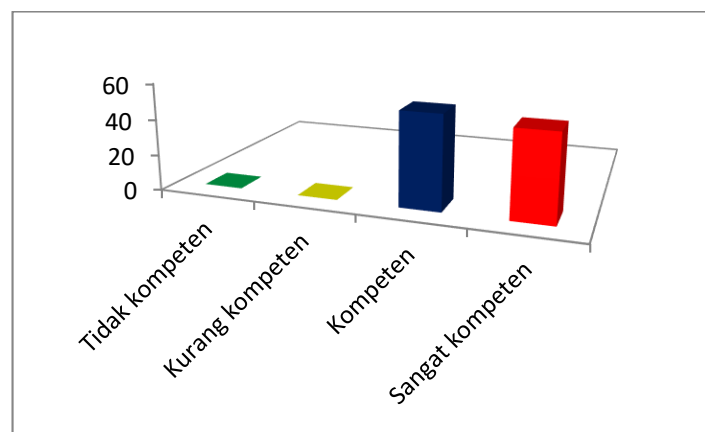
Unsur kompetensi pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak kompeten	0	0 %
2	Kurang kompeten	0	0 %
3	Kompeten	13	52 %
4	Sangat kompeten	12	48 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 9

Unsur kompetensi pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat dibawah ini :

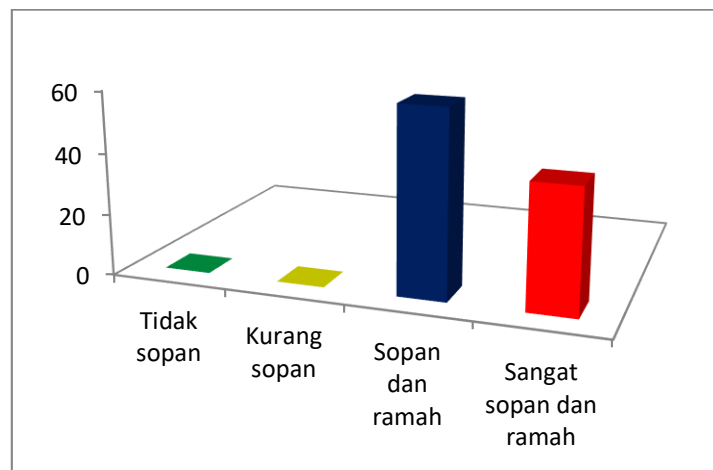
Tabel 11
Unsur perilaku pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sopan/tidak ramah	0	0 %
2	Kurang sopan/kurang ramah	0	0 %
3	Sopan dan ramah	11	44 %
4	Sangat sopan dan ramah	14	56 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 10

Unsur perilaku pelaksana



8. Kualitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 12

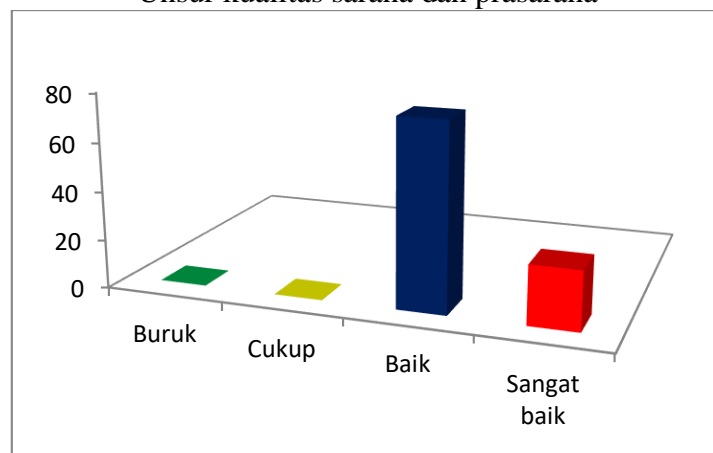
Unsur kualitas sarana dan prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
----	---------	-----------	--------

1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	0	0 %
3	Baik	19	76 %
4	Sangat baik	6	24 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 11
Unsur kualitas sarana dan prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dapat dilihat dibawah ini :

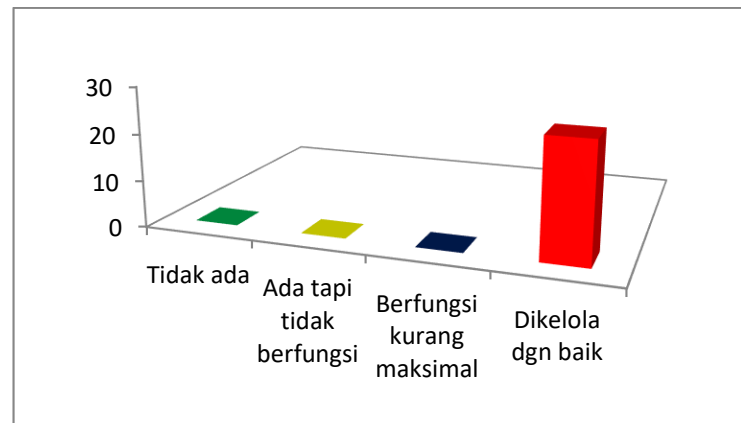
Tabel 13

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak ada	0	0 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti	0	0 %
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	25	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut

Grafik 12
Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan



C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Biro Pemerintahan sebesar 87,69 dan berada pada kategori **Baik**. Pengolahan data selengkapnya terlampir.

D. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum, semua respon menyampaikan saran agar dilakukan peningkatan pelayanan di Biro Pemerintahan. Unsur biaya/tarif merupakan unsur dengan nilai tertinggi, para responden menyampaikan rasa puasnya terhadap pelayanan yang tanpa biaya/tarif.

E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Hasil skor pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut :

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Persyaratan | : 3,32 (Baik) |
| 2. Prosedur | : 3,40 (Baik) |
| 3. Waktu Pelayanan | : 3,28 (Baik) |
| 4. Biaya/Tarif | : 4,00 (Sangat baik) |
| 5. Produk Pelayanan | : 3,32 (Baik) |
| 6. Kompetensi Pelaksana | : 3,52 (Baik) |
| 7. Perilaku Pelaksana | : 3,56 (Baik) |
| 8. Kualitas sarana dan prasarana | : 3,24 (Baik) |
| 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | : 4,00 (Sangat Baik) |

Tindak lanjut dari hasil di atas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik. Dan upaya mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori baik, agar kedepannya sangat baik.

F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur

1. Persyaratan

Pada unsur persyaratan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,32 telah ditetapkan persyaratan setiap berkas pengajuan pelayanan di Biro Pemerintahan sehingga berkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah sosialisasi persyaratan pelayanan, yang dapat dibuat dalam bentuk *leaflet* atau *banner*.

2. Prosedur

Pada unsur prosedur yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,40 telah ada SOP pelayanan di Biro Pemerintahan sehingga petugas dapat bekerja sesuai SOP tersebut. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

3. Waktu Pelayanan

Pada unsur waktu pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,28 telah tertera jelas pada SOP pelayanan di Biro Pemerintahan sehingga waktu pelayanan dapat sesuai dengan yang tertera di SOP. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah kesigapan petugas memproses setiap berkas pengajuan.

4. Biaya/Tarif

Pada unsur biaya/tarif yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 4,00 telah mencerminkan *clean government* di Biro Pemerintahan.

5. Produk Pelayanan

Pada unsur produk pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,32 telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan di Biro Pemerintahan.

6. Kompetensi Pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,52 petugas pelayanan di Biro Pemerintahan telah sesuai dengan kompetensinya. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

7. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,56 perilaku petugas pelayanan di Biro Pemerintahan telah sesuai dengan perilaku yang diharapkan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,24 sarana dan prasarana di Biro Pemerintahan telah cukup memadai.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

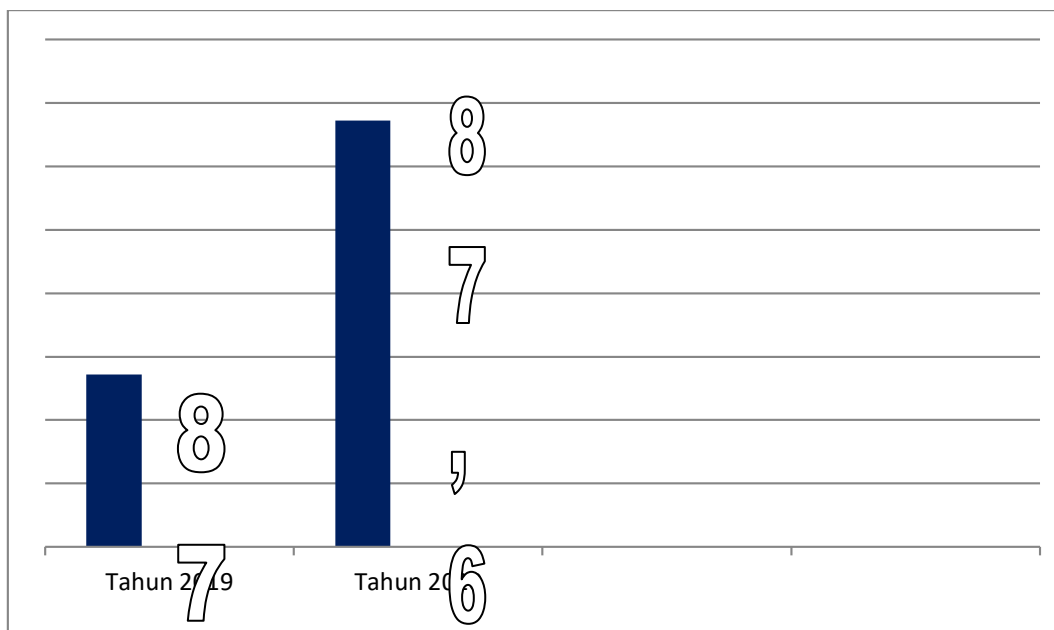
Pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat predikat baik dengan nilai 4,00 penanganan pengaduan, saran dan masukan di Biro Pemerintahan telah sesuai harapan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Pemerintahan adalah meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan lebih maksimal.

G. Perbandingan Hasil Survei

Perkembangan nilai SKM di Biro Pemerintahan tahun 2019 dan 2020 sebagaimana disajikan pada gambar di bawah ini :

Grafik 13

Perkembangan SKM Tahun 2019 – 2020



9
8
7
6
3
6

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Biro Pemerintahan, jauh dari pada itu Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

1. Nilai SKM Biro Pemerintahan tahun 2020 adalah sebesar 87,69 dengan skor 3,50 berpredikat kinerja “Baik”;
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,000 atau setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Pemerintahan.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2020, dengan hasil 87,69 atau predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Setiap Bagian di Biro Pemerintahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Setiap Bagian di Biro Pemerintahan mensosialisasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan;
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

C. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan publik di Biro Pemerintahan, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel.....
 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
 Biro Pemerintahan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	ruang tunggu yang perlu ditingkatkan	penyediaan minuman pada ruang tunggu	2021	Subbag TU
2	Kecepatan Pelayanan	3,28	Petugas pelayanan belum maksimal dalam memberikan pelayanan	pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan	2021	Subbag TU dan seluruh Bagian
3	Kesesuaian Persyaratan	3,32	penyediaan informasi tentang persyaratan pelayanan perlu ditingkatkan	pembuatan leaflet/ brosur/ banner pelayanan	2021	Subbag TU
				menambah menu pelayanan publik yang memuat jenis layanan, prosedur, persyaratan, jangka waktu, produk layanan dan pengaduan di website	2021	Subbag TU
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,32	Informasi produk layanan harus ditingkatkan	Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa	2021	Subbag TU
5	Prosedur Pelayanan	3,40	alur prosedur pelayanan masih	melaksanakan reuiu Standar Operasional Prosedur	2021	Subbag TU dan seluruh Bagian
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3,52	Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan	melaksanakan pelatihan kepada petugas penerima layanan	2021	Subbag TU
				menyusun jadwal piket layanan	2021	Subbag TU

7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,56	identitas dan keramahan petugas pelayanan untuk ditingkatkan	meningkatkan kemampuan petugas layanan dengan meningkatkan 5S (salam, sapa, senyum, sopan, santun)	2021	Subbag TU
				penyediaan kelengkapan atribut tanda pengenal petugas	2021	Subbag TU
8	Penanganan Pengaduan	4,00	-	melaksanakan evaluasi prosedur penanganan pengaduan	2021	Subbag TU dan seluruh Bagian
				membuat banner media dan alur pengaduan	2021	Subbag TU
9	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	-	-		

DAFTAR RUJUKAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lembar Pengolahan Data

Responden	Skor									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
14	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
21	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
24	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
25	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
Jumlah	83	85	82	100	83	88	88	81	100	

Nilai rata-rata	3,32	3,40	3,28	4,00	3,32	3,52	3,52	3,24	4,00	
Nilai rata-rata tertimbang	0,36	0,37	0,36	0,44	0,36	0,39	0,39	0,36	0,44	3,50
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIRO PEMERINTAHAN										87,69 BAIK



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HASIL SKM / NILAI IKM :

87,69

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK