



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2020**



**BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT**

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 Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan pada bulan Januari 2020 dengan mengambil sampel sebanyak 25 responden. Alat pengumpul data berupa kuesioner disebar dibagian TU Organisasi.

Predikat "Baik" diperoleh Biro Organisasi setelah dilakukan pengolahan data. Dari sembilan unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur biaya/tarif mendapat predikat "sangat baik" dengan skor 4,00. Nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur penilaian adalah 3,48 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,14 predikat "Baik"

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah (1) Bagian TU Organisasi di Biro Organisasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan (2) Bagian TU Organisasi di Biro Organisasi 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 Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Biro Organisasi.

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 acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk 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 primadi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Desember 2020

Kepala Biro Organisasi 

RITA HASTARITA, S.Sos. M.Si

Pembina

NIP. 19791208 200003 2 002

DAFTAR ISI

<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>		i
KATA PENGANTAR		ii
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR TABEL		iv
DAFTAR GAMBAR		v
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Dasar hukum	1
	C. Maksud dan Tujuan	2
	D. Metode	2
	E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II	ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
	A. Profil /Data Responden	7
	B. Data Kuesioner	9
	C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat	18
	D. Saran Perbaikan dari Responden	18
	E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut	18
	F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur	19
BAB III	PENUTUP	21
	A. Kesimpulan	21
	B. Saran /Rekomendasi	21
	DAFTAR RUJUKAN	22
	LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 2	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	7
Tabel 3	Responden berdasarkan pendidikan	8
Tabel 4	Responden berdasar kan pekerjaan.....	9
Tabel 5	Unsur Kesesuaian Persyaratan	10
Tabel 6	Unsur Prosedur Pelayanan	11
Tabel 7	Unsur Kecepatan Pelayanan	12
Tabel 8	Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya.....	13
Tabel 9	Unsur Kesesuaian Pelayanan	14
Tabel 10	Unsur Kompetensi Petugas	15
Tabel 11	Unsur Perilaku Pelayanan	15
Tabel 12	Unsur Kualitas sarana dan prasarana	16
Tabel 13	Unsur Penanganan Pengaduan,Saran	17
Tabel 14	Lembar pengolahan data.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin	7
Gambar 2	Grafik Responden berdasarkan pendidikan.....	8
Gambar 3	Grafik Responden berdasarkan pekerjaan	9
Gambar 4	Grafik Kesesuaian Persyaratan	10
Gambar 5	Grafik Unsur Prosedur Pelayanan	11
Gambar 6	Grafik Unsur Kecepatan Pelayanan	12
Gambar 7	Grafik Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya	13
Gambar 8	Grafik Unsur Kesesuaian Pelayanan.....	14
Gambar 9	Grafik Unsur Kompetensi Petugas	15
Gambar 10	Grafik Unsur Perilaku Petugas pelayanan	16
Gambar 11	Grafik Unsur Kualitas sarana dan prasarana	17
Gambar 12	Grafik Unsur Penanganan Pengaduan.....	18

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 Organisasi 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 Organisasi hingga saat ini tahun 2020, hal ini menunjukkan komitmen Biro Organisasi untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan Biro Organisasi 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
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dilingkungan Provinsi Kalimantan Barat

C. Maksud dan Tujuan

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

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Biro Organisasi 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 tetap 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 Organisasi. 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 Organisasi. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu selama 1 tahun.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara Organisasi 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:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang}$$
- 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:

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$
- 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 Interval IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat 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 Organisasi Tahun 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

- Penanggungjawab : Rita Hastarita, S.Sos, M.Si
(Kepala Biro Organisasi)
- Ketua : Nelly Saleha Meilani,
S.STP, M.Si (Kabag Tatalaksana)
- Anggota : 1. Chasmia, S.IP, M.Si
(Kabag Kelembagaan)
2. Guruh Paryono, S.IP, M.Si
(Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja)
3. Kili Palyas Natalaga, S.STP, M.E
(Kasubbag TU Organisasi)
4. Shinta Ikasari, S.STP
(Kasubbag Pelayanan Publik)
5. Florina Wiyunny, S.E
(Arsiparis Pratama)

1. Persiapan

Rapat rencana pelaksanaan survei dan materi
kuesioner Tanggal 15 November 2020

2. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada

responden Tanggal 16 – 28 November 2020

3. Pengolahan dan Analisis Data

Input data dan mengolah tabulasi menjadi
hasil SKM Tanggal 29 – 30 November 2020

4. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM

Tahun 2020 Tanggal 14

Desember 2020

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Tahun 2020 dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Tahun 2020. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Biro Organisasi.

A. Profil / Data Responden

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

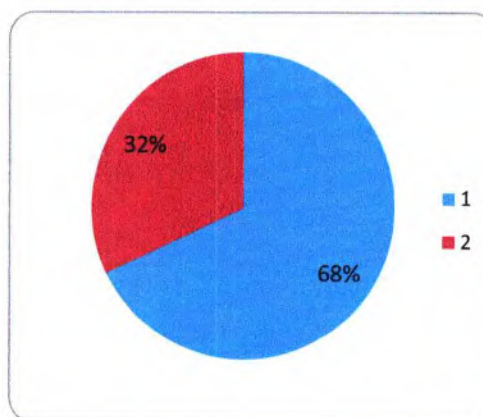
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 17 laki-laki dan 8 perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 2
Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	17	68 %
Perempuan	8	32 %

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

Grafik 1
Responden berdasarkan jenis kelamin



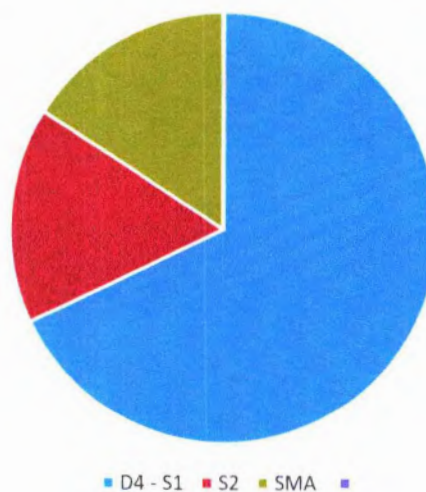
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini

Tabel 3
Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SD / MI	0	0 %
SMP /MTs / Sederajat	0	0 %
SMA/SMK/MA/Sederajat	4	16 %
D1 / D3	0	0 %
D4 / S1	17	68 %
S2 keatas	4	16 %

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

Grafik 2
Responden berdasarkan pendidikan



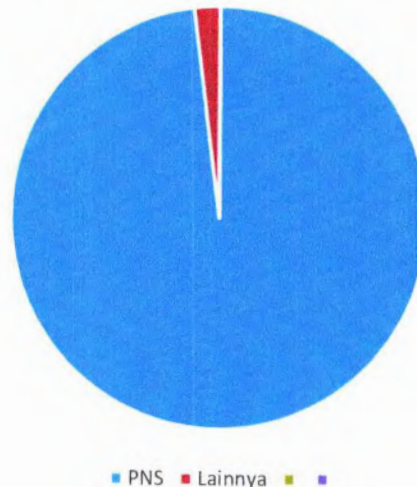
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 4
Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
PNS	23	92 %
TNI / POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta/Usahawan	0	0 %
Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
Lainnya	2	8 %

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

Grafik 3
Responden berdasarkan pekerjaan



B. Data Kuesioner

1. Kesesuaian Persyaratan

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 Kesesuaian 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 Kesesuaian Persyaratan



2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan

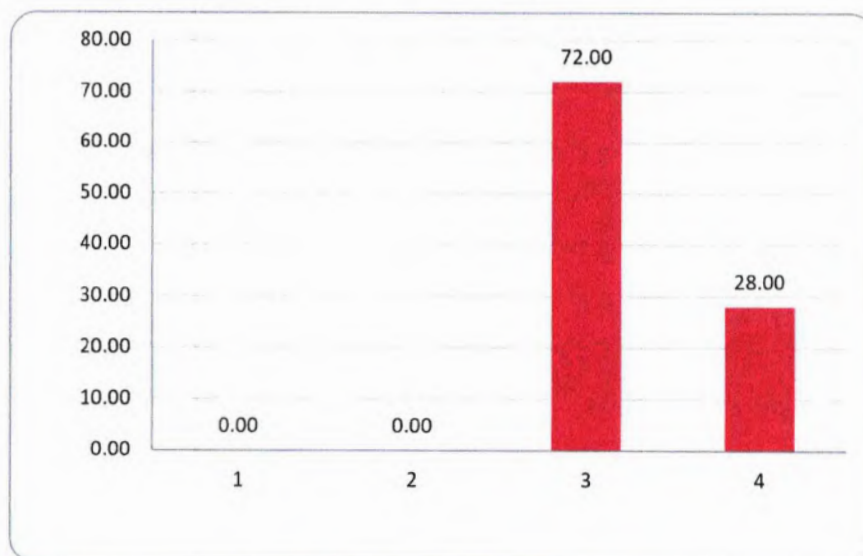
satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap prosedur pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9
Unsur Prosedur pelayanan

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

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

Grafik 8
Unsur Prosedur pelayanan



3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kecepatan pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 7
Unsur Kecepatan Pelayanan

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

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

Grafik 6
Unsur Kecepatan Pelayanan



4. Kesesuaian/Kewajaran Biaya

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam

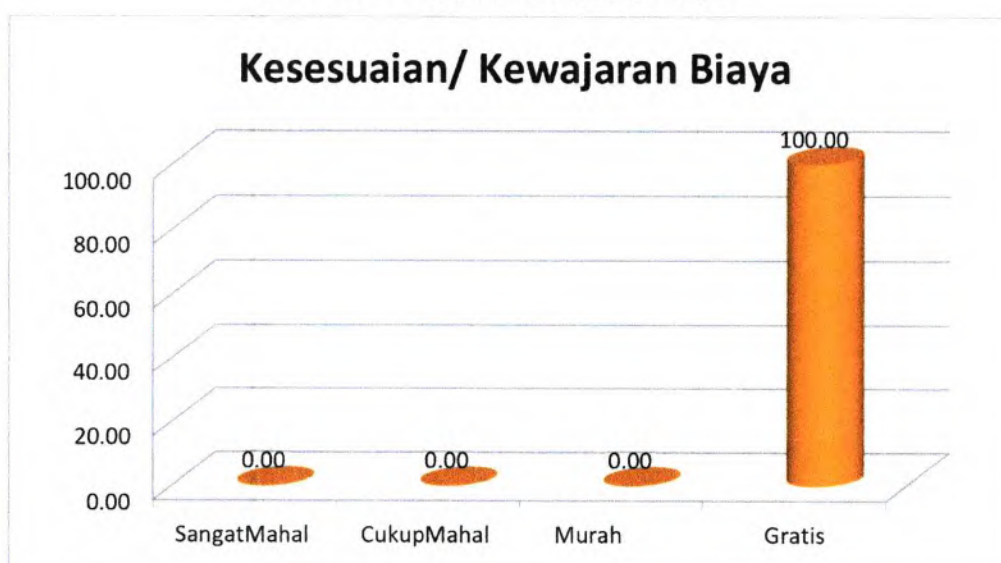
mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 8
Unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya

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 Kesesuaian/Kewajaran Biaya



5. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun [jasa](#) publik yang pada prinsipnya menjadi

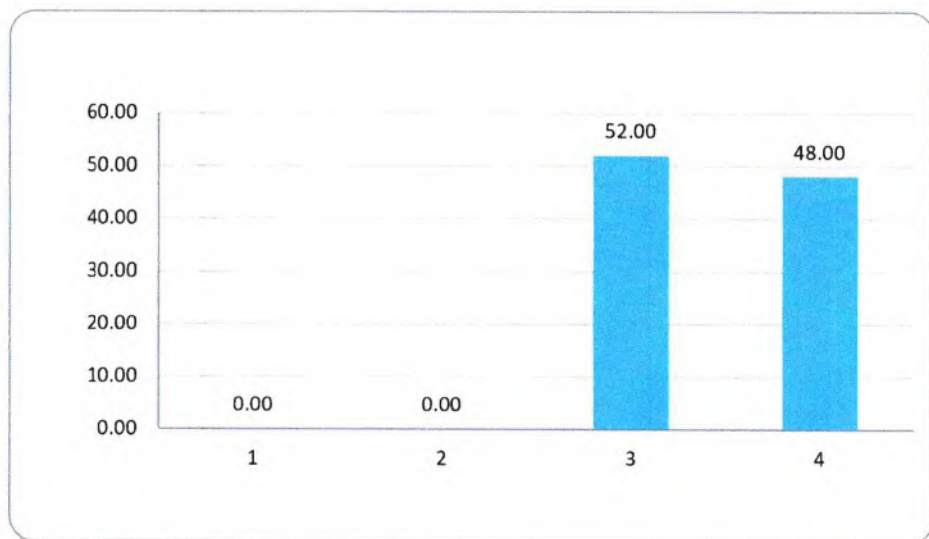
tanggung jawab dan dilaksanakan. Lebih lanjut penilaian terhadap kesesuaian pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9
Unsur Kesesuaian pelayanan

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

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

Grafik 8
Unsur Kesesuaian pelayanan



6. Kompetensi Petugas

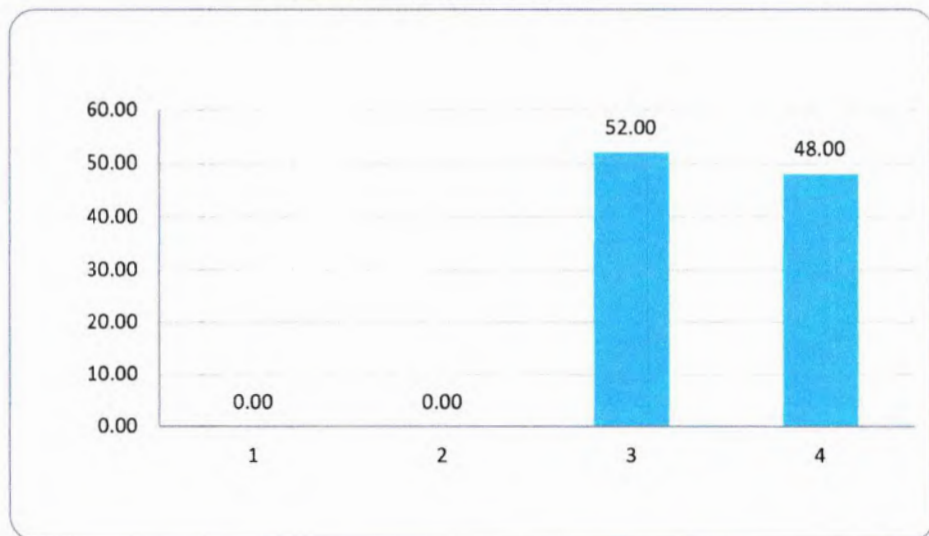
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi petugas dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 10
Unsur Kompetensi Petugas

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 Petugas



7. Perilaku Petugas Pelayanan

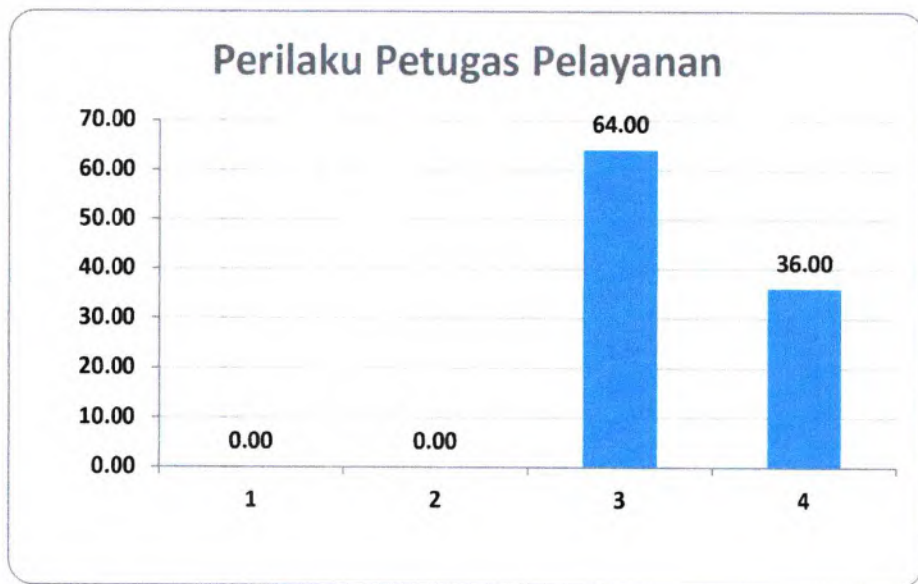
Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku petugas dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 11
Unsur Perilaku Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sopan/tidak ramah	0	0 %
2	Kurang sopan/kurang ramah	0	0 %
3	Sopan dan ramah	14	64 %
4	Sangat sopan dan ramah	9	36 %

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

Grafik 10
Unsur Perilaku Pelayanan



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

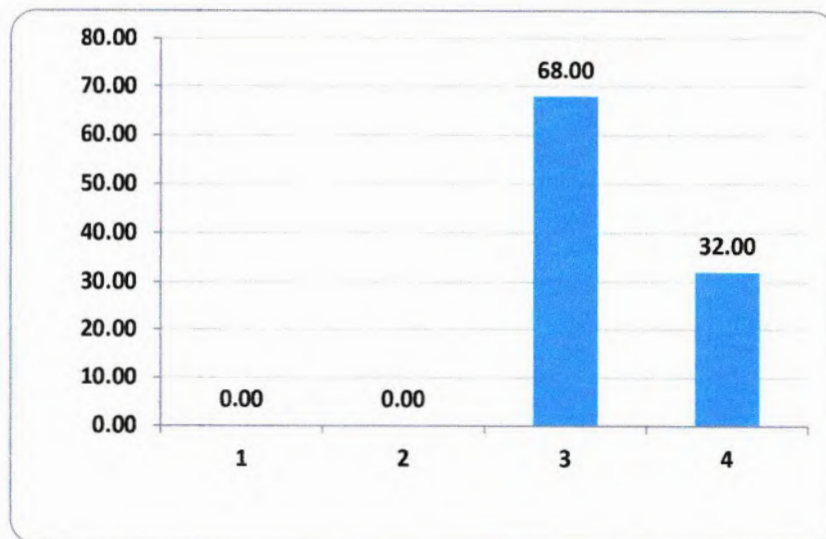
Unsur kualitas sarana dan prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	3	0 %
3	Baik	17	68 %
4	Sangat baik	8	32 %

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

Grafik 11

Unsur kualitas sarana dan prasarana



9. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur Penanganan

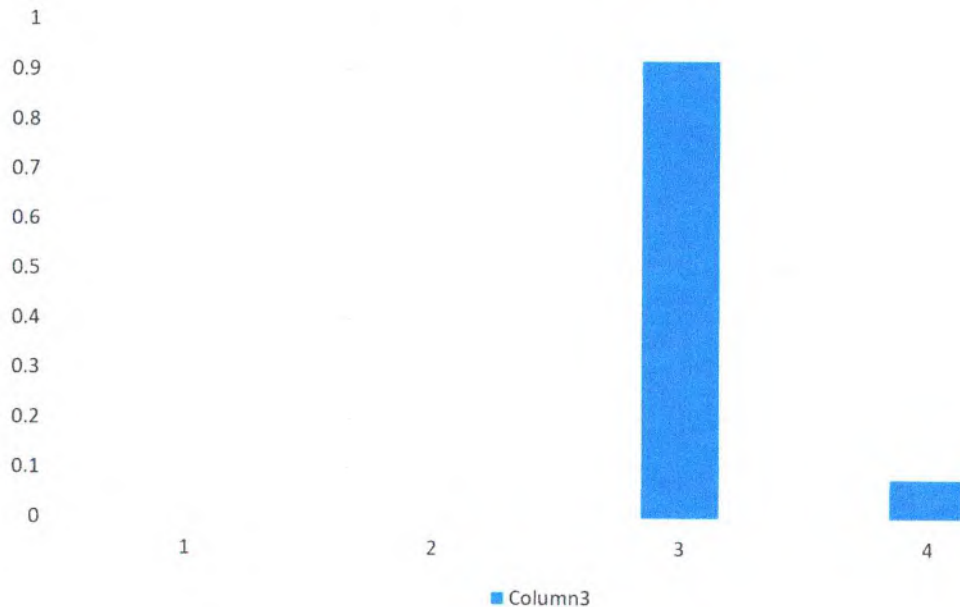
Pengaduan, Saran dan masukan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 13
Unsur penanganan pengaduan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak ada	0	0 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti	4	8 %
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	21	92 %

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

Grafik 12
Unsur penanganan pengaduan



C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Biro Organisasi Sebesar **87,13** dan berada pada kategori **Baik**. Pengolahan data selengkapnya terlampir.

D. Saran Perbaikan dari Responden

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

E. Hasil Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

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

1. Persyaratan	: 3,32
2. Prosedur	: 3,28
3. Kecepatan Pelayanan	: 3,32
4. Kesesuaian/kewajaran biaya	: 4,00
5. Kesesuaian Pelayanan	: 3,48
6. Kompetensi Petugas	: 3,48
7. Perilaku Petugas	: 3,36
8. Kualitas sarana dan prasarana	: 3,32
9. Penanganan Pengaduan	: 3,84

	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur Pelayanan	3,28	Alur prosedur dirasa berbelit dan susah	<ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
2	Kecepatan Pelayanan	3,32	Petugas pelayanan belum maksimal dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Diberikan pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan, 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,32	Sarpras perlu perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai - Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik - Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus. 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
4	Kesesuaian Persyaratan	3,32	Persyaratan terlalu banyak	<ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan persyaratan pelayanan - Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
5	Perilaku Petugas Pelayanan	3,36	Perilaku petugas untuk menjadi perhatian	<ul style="list-style-type: none"> - Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,48	Informasi produk layanan kurang jelas	<ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa - Kemudahan dalam mengakses pelayanan 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
7	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3,48	Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan	<ul style="list-style-type: none"> - Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan - Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
8	Penanganan Pengaduan	3,84	Pengaduan sudah bagus Informasi pengaduan agar lebih jelas	<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan baik 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
9	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	Agar dapat dipertahankan untuk kedepannya	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan banyak pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya 	2021	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi

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 Organisasi sehingga berkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah sosialisasi persyaratan pelayanan, yang dapat dibuat dalam bentuk *leaflet* atau *banner*.

2. Prosedur

Pada unsur prosedur yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,28 telah ada SOP pelayanan di Biro Organisasi sehingga petugas dapat bekerja sesuai SOP tersebut. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

3. Kecepatan pelayanan

Pada unsur kecepatan pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,32 telah tertera jelas pada SOP pelayanan di Biro Organisasi sehingga waktu pelayanan dapat sesuai dengan yang tertera di SOP. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah kesigapan petugas memproses setiap berkas pengajuan.

4. Kesesuaian/kewajaran biaya

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

5. Kesesuaian Pelayanan

Pada unsur kesesuaian pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,48 telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan di Biro Organisasi.

6. Kompetensi Petugas

Pada unsur kompetensi petugas yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,48 petugas pelayanan di Biro Organisasi telah sesuai dengan kompetensinya. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

7. Perilaku Petugas

Pada unsur perilaku petugas yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,36 perilaku petugas pelayanan di Biro Organisasi telah sesuai dengan perilaku yang diharapkan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,32 sarana dan prasarana di Biro Organisasi telah cukup memadai.

9. Penanganan pengaduan

Pada unsur Penanganan pengaduan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,84 penanganan pengaduan di Biro Organisasi telah sesuai harapan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Organisasi adalah meningkatkan penanganan pengaduan lebih maksimal.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Nilai SKM Biro Organisasi tahun 2020 adalah sebesar 87.14% dengan skor 3,48 berpredikat kinerja "Baik";
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur kesesuaian/ kewajaran biaya dengan nilai 4,00 atau setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Organisasi.
3. Unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur Pelayanan dengan nilai 3,28 nilai tersebut menunjukkan belum optimalnya penanganan pengaduan dan tidak diketahui oleh responden bahwa adanya pelayanan untuk penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik di Biro Organisasi.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2020, dengan hasil 87.14% 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 Organisasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan
2. Setiap Bagian di Biro Organisasi mensosialisasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua penggunalayanan
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	4	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	4	3	3	4	4	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	83	82	83	100	87	87	84	83	96
NRR / Unsur	3,320	3,280	3,320	4,000	3,480	3,480	3,360	3,320	3,840
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,364	0,369	0,444	0,386	0,386	0,373	0,369	0,426
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,485	87,14	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BIRO ORGANISASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2020

Periode Survei : Januari 2020 s.d. Desember 2020

HASIL SKM / NILAI IKM :

87,14

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 25 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 17 ORANG ; P = 8 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : - orang	SD / MI : - orang	PNS : 23 orang
19 – 25 th : - orang	SMP / MTs : - orang	TNI / POLRI : - orang
26 – 35 th : 9 orang	SMA / K / MA : 4 orang	Peg. Swasta : - orang
36 – 45 th : 9 orang	D-1 / D-3 : - orang	Wiraswasta/Usahawan : - orang
46 – 55 th : 6 orang	D-4 / S-1 : 17 orang	Pelajar/Mahasiswa : - orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 4 orang	Lainnya : 2 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**