



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2022**



**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 Desember 2022 dengan mengambil sampel sebanyak 25 responden. Alat pengumpul data berupa Google Form disebar dibagian TU Organisasi.

Predikat “Baik” diperoleh Biro Organisasi setelah dilakukan pengolahan data. Dari sembilan unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur kesesuaian / kewajaran biaya mendapat predikat “sangat baik” dengan skor 4 dan . Nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur penilaian adalah 3,468 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,69 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 triwulan IV tahun 2022 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, 3 Januari 2023

Kepala Biro Organisasi V



MEDYA YANUAR ABDULLAH, S.Sos. M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700115 198903 1 001

DAFTAR ISI

<i>EXECUTIVE SUMMARY</i>	i
KATAPENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTARTABEL.....	iv
DAFTARGAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Metode.....	2
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
A. Profil /Data Responden	8
B. DataKuesioner	11
C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
D. Saran Perbaikandari Responden	20
E. Hasil Analisis danTindak Lanjut	21
F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang di ukur	22
BAB III PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran /Rekomendasi.....	24
DAFTAR RUJUKAN	25
LAMPIRAN	26

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 2022, 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 2022 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi triwulan IV Tahun 2022 yaitu:

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Biro Organisasi pada Triwulan IV tahun 2022 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 keusioner dalam bentuk **Google Form** 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 berupa **Google Form** yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara mengirimkan Link kuesioner Google Form pada setiap pengunjung yang datang baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui daftar pengunjung yang datang. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner melalui Google Form. 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:
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:
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 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 Triwulan IV Tahun 2022. 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 : Medya Yanuar Abdullah, Sos, M.Si
(Kepala Biro Organisasi)

Ketua : Nelly Saleha Meilani,
S.STP, M.Si (Kabag Tatalaksana)

Anggota : 1. Chasmiati, 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. Florina Wiyunny, S.E
(Arsiparis Pratama)

1. Persiapan

Rapat rencana pelaksanaan survei dan materi
kuesioner Tanggal 3 Oktober 2022

2. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada
responden Tanggal 15 Desember – 25 Desember 2022

3. Pengolahan dan Analisis Data

Input data dan mengolah tabulasi menjadi
hasil SKM Tanggal 26 Desember 2022 – 28
Desember 2022

4. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM
Tahun 2022 Tanggal 30
Desember 2022

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Triwulan IV Tahun 2022 dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Tahun 2022. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner dalam bentuk Google Form kepada responden penerima layanan di Biro Organisasi.

A. Profil / Data Responden

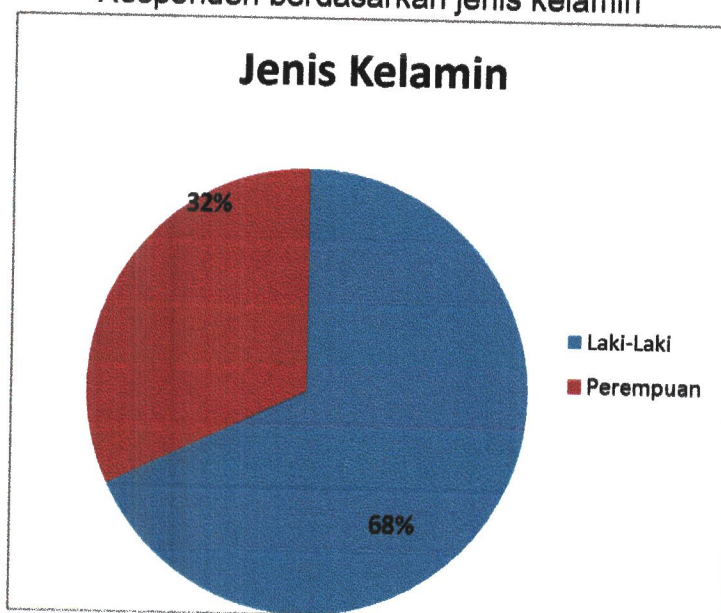
Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 adalah sebanyak 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 17 laki laki dan 8 perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

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



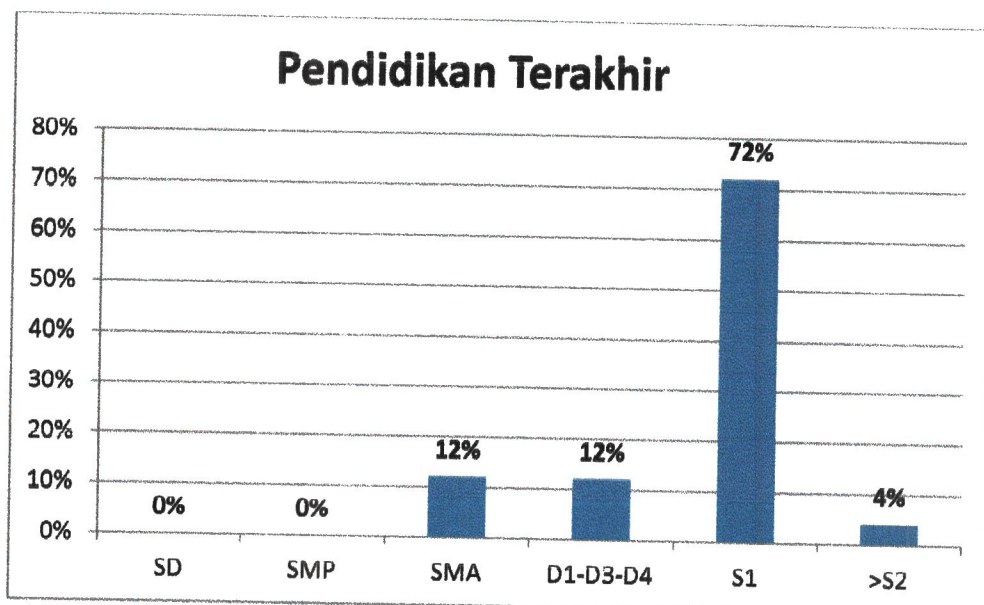
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini

Tabel 3
Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SD / MI	0	0 %
SMP /MTs / Sederajat	0	0 %
SMA/SMK/MA/Sederajat	3	12 %
D1 / D3	3	12 %
D4 / S1	18	72 %
S2 keatas	1	4 %

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

Grafik 2
Responden berdasarkan pendidikan



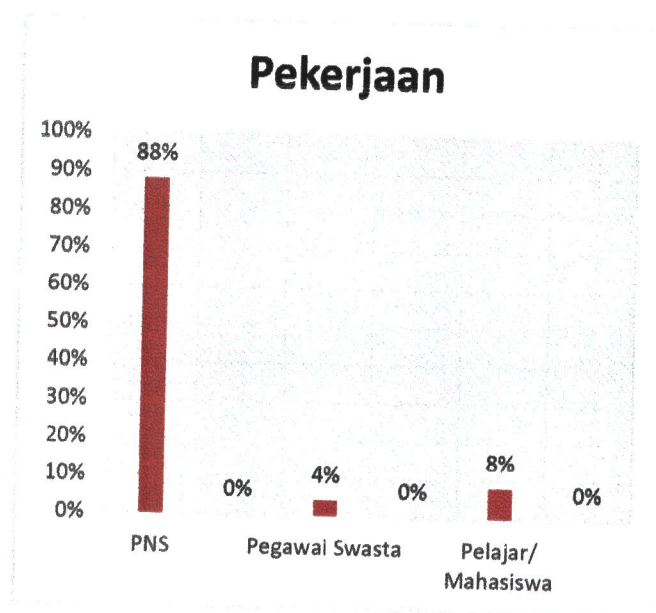
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 4
Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
PNS	22	88 %
TNI / POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	1	4 %
Wiraswasta/Usahawan	0	0 %
Pelajar/Mahasiswa	2	8 %
Lainnya	0	0%

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

Grafik 3
Responden berdasarkan pekerjaan



B. Data Kuesioner

1. Kesesuaian Persyaratan

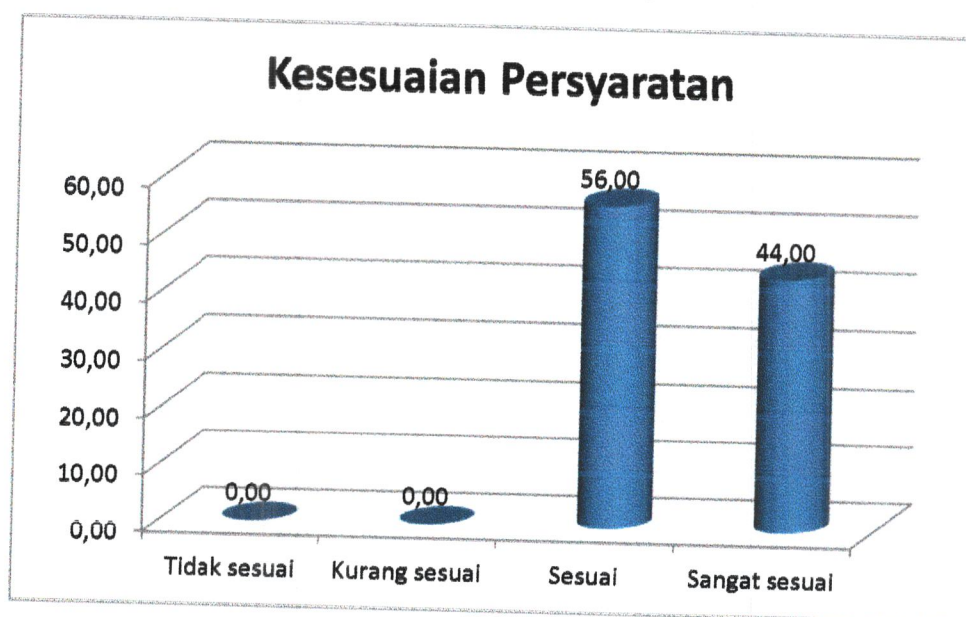
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5
Unsur Kesesuaian Persyaratan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	0	0 %
3	Sesuai	14	56 %
4	Sangat sesuai	11	44 %

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

Grafik 4
Unsur Kesesuaian Persyaratan



2. Prosedur Pelayanan

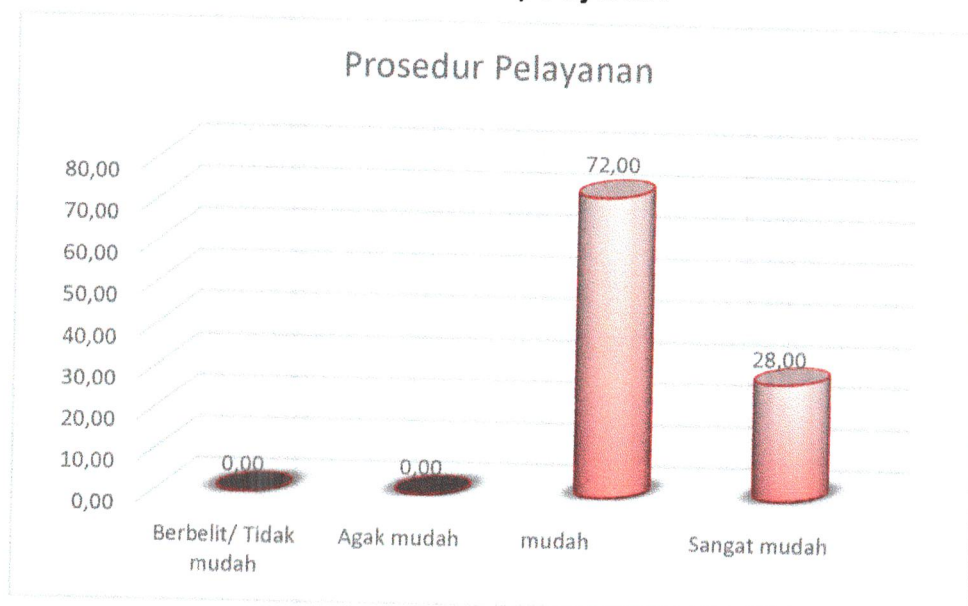
Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap prosedur pelayanan dapat dilihat dibawah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

Tabel 6
Unsur Prosedur pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Berbelit / Tidak mudah	0	0 %
2	Agak Mudah	0	0 %
3	Mudah	18	72 %
4	Sangat mudah	7	28 %

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

Grafik 8
Unsur Prosedur pelayanan



3. Kecepatan Pelayanan

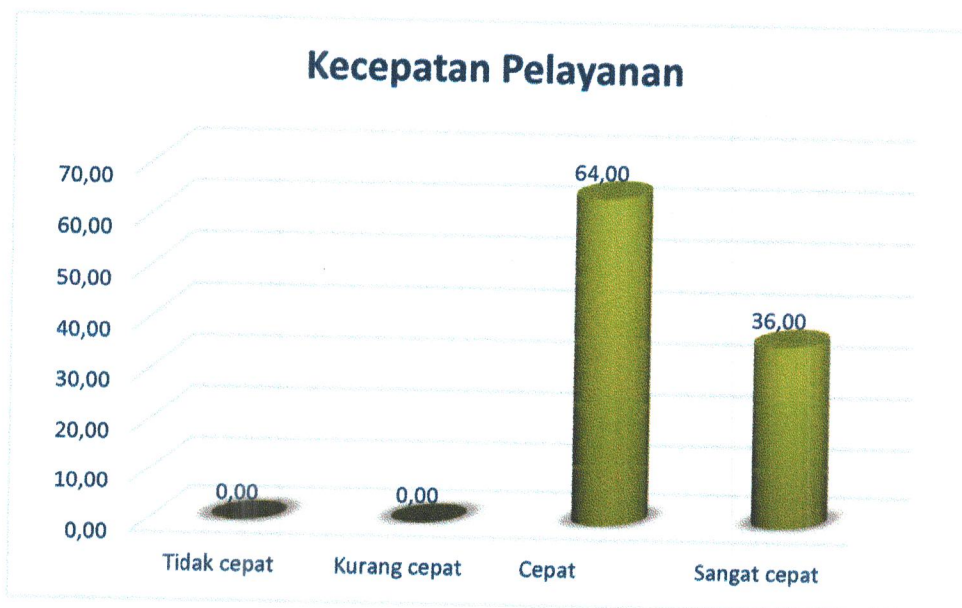
Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kecepatan pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 7
Unsur Kecepatan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak cepat	0	0 %
2	Kurang cepat	0	0 %
3	Cepat	16	64 %
4	Sangat cepat	9	36 %

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

Grafik 6
Unsur Kecepatan Pelayanan



4. Kesesuaian/Kewajaran Biaya

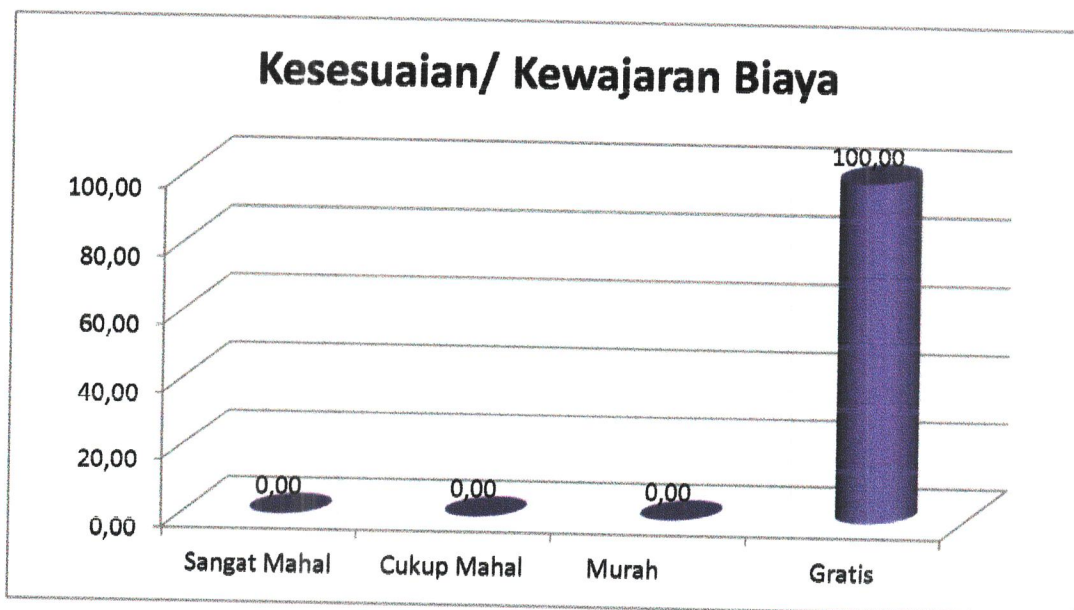
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat dibawah ini :

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

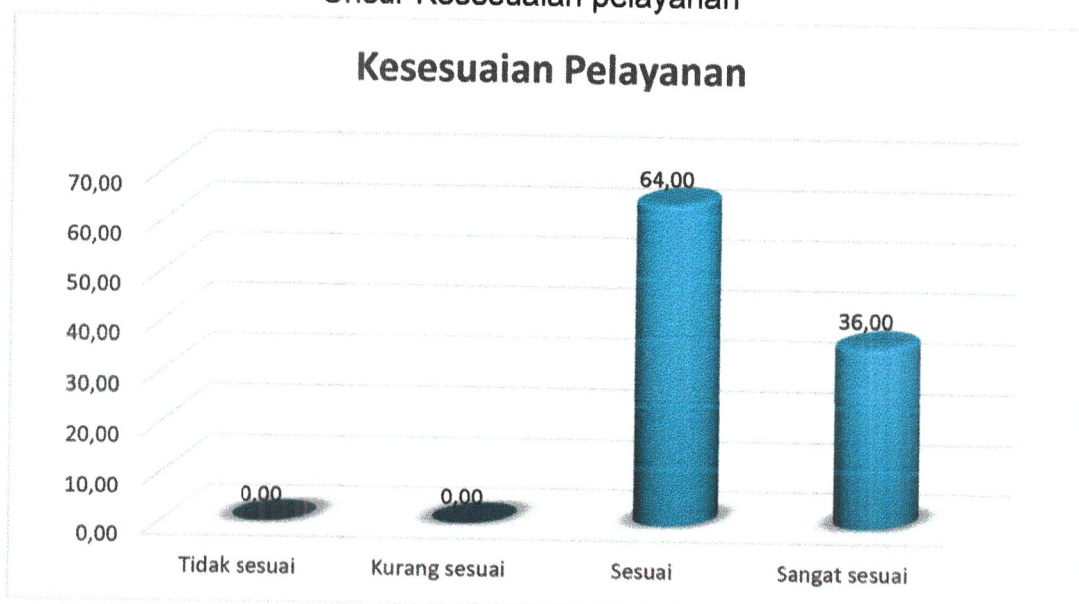
Kesesuaian pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan. Lebih lanjut penilaian terhadap kesesuaian pelayanan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9
Unsur Kesesuaian pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	0	0 %
3	Sesuai	16	64 %
4	Sangat sesuai	9	36 %

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

Grafik 8
Unsur Kesesuaian pelayanan



6. Kompetensi Petugas

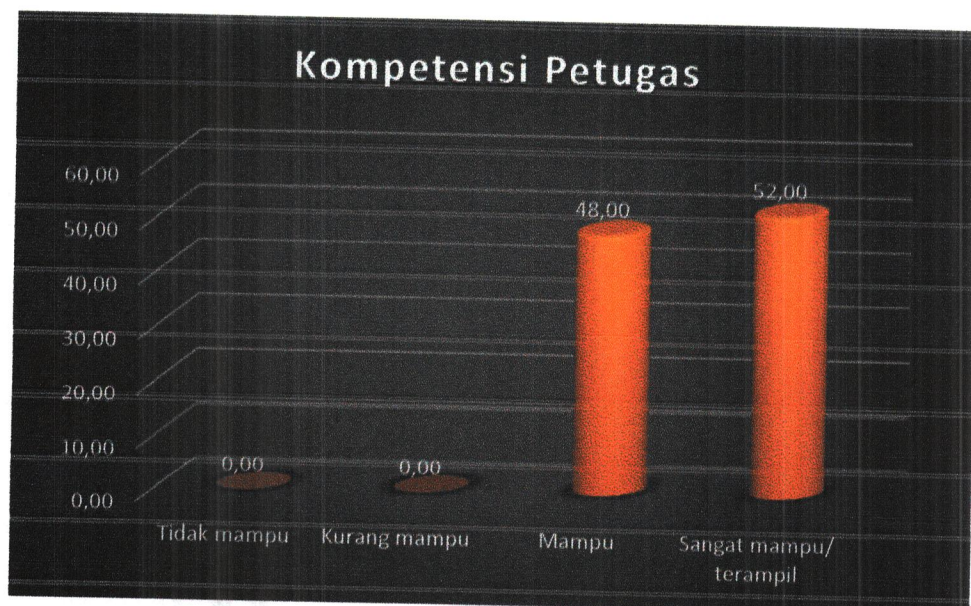
Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi petugas dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 10
Unsur Kompetensi Petugas

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

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

Grafik 9
Unsur Kompetensi Petugas



7. Perilaku Petugas Pelayanan

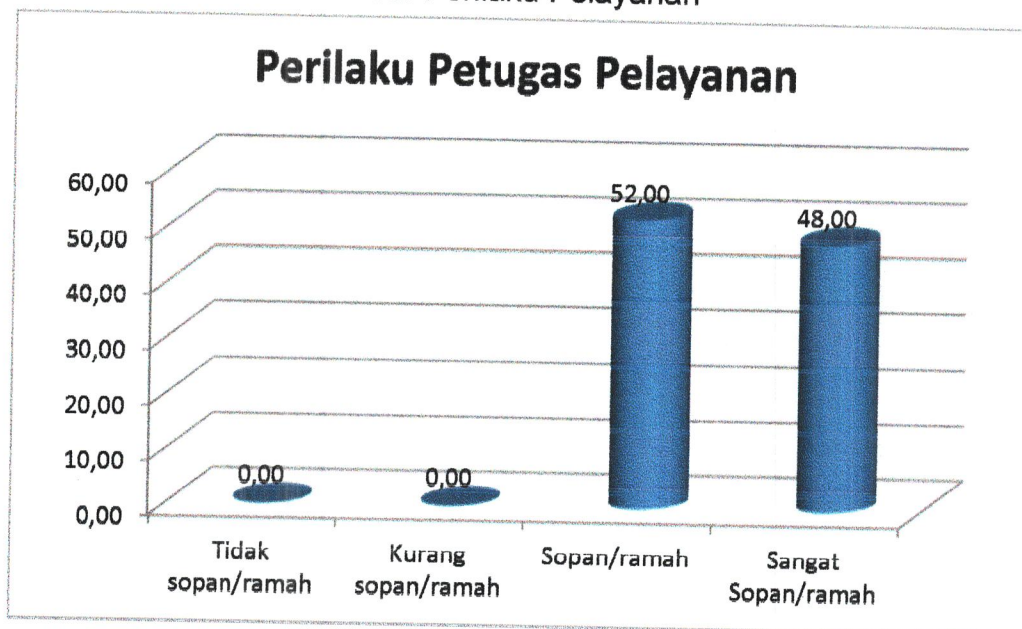
Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku petugas dapat dilihat dibawah ini :

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	13	52 %
4	Sangat sopan dan ramah	12	48 %

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

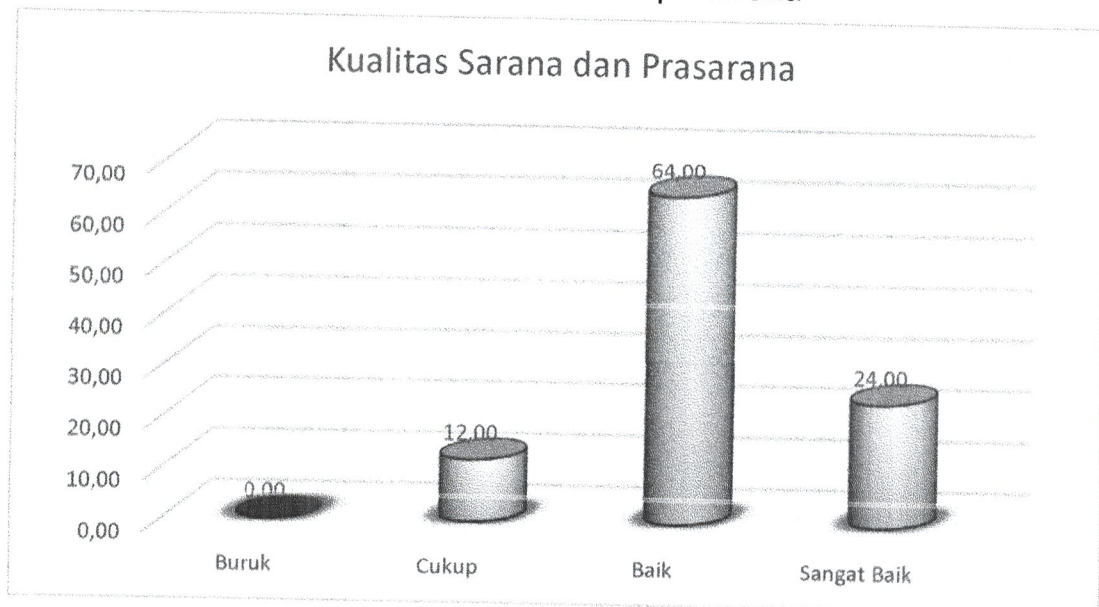
Unsur kualitas sarana dan prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	3	12 %
3	Baik	16	64 %
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

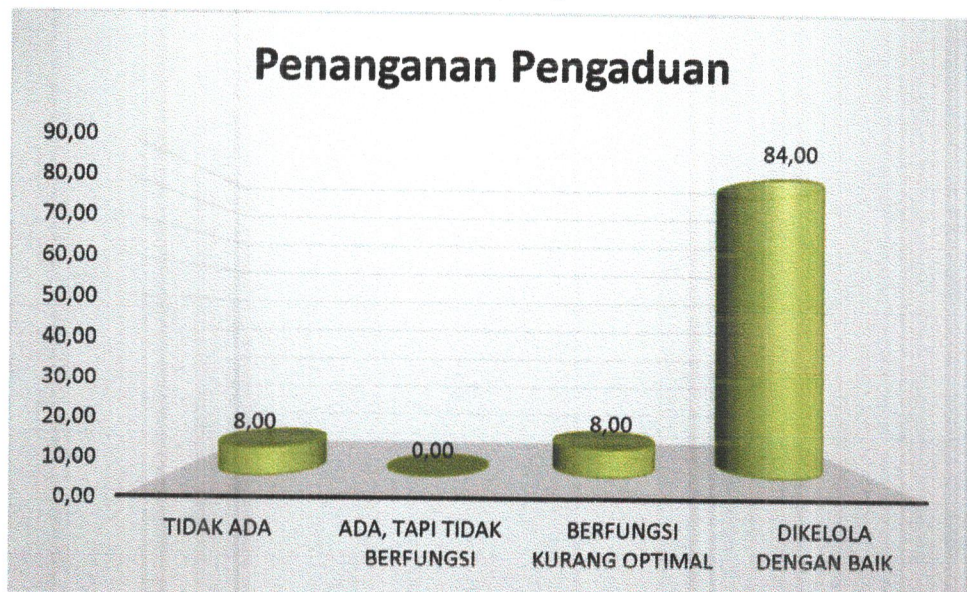
Penanganan Pengaduan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 13
Unsur penanganan pengaduan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak ada	2	8 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang optimal lambat ditindaklanjuti	2	8 %
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	21	84 %

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

Grafik 12
Unsur penanganan pengaduan



	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,12	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. 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
2	Prosedur Pelayanan	3,28	Alur Prosedur baik tidak berbelit-belit	<ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan. - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
3	Kecepatan Pelayanan	3,36	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 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
4	Kesesuaian Pelayanan	3,36	Informasi produk layanan sudah cukup 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 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
5	Kesesuaian Persyaratan	3,44	Persyaratan terlalu banyak	<ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan persyaratan pelayanan Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan meluas 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
6	Prilaku Petugas Pelayanan	3,48	Prilaku Petugas Pelayanan agar lebih baik lagi	<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 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
7	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3,52	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 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi
8	Penanganan Pengaduan	3,68	Penanganan 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 	2022	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 sangat baik dikarenakan pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya 	2022	Tim Pelayanan Publik Biro Organisasi

C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Biro Organisasi Sebesar **86,69** 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	: 3.440
2. Prosedur	: 3.280
3. Kecepatan Pelayanan	: 3.360
4. Kesesuaian/kewajaran biaya	: 4.000
5. Kesesuaian Pelayanan	: 3.360
6. Kompetensi Petugas	: 3.520
7. Perilaku Petugas	: 3.480
8. Kualitas sarana dan prasarana	: 3.120
9. Penanganan Pengaduan	: 3.680

F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur

1. Persyaratan

Pada unsur persyaratan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3.44 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 3.36 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 3.36 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 3.52 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 3.48 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 3.12 sarana dan prasarana di Biro Organisasi telah cukup memadai.

9. Penanganan pengaduan

Pada unsur Penanganan pengaduan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3.68 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 Triwulan IV tahun 2022 adalah sebesar 86.691 dengan skor 3.468 berpredikat kinerja "Baik";
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur kesesuaian/ kewajaran biaya 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 Organisasi.
3. Unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,120 nilai tersebut menunjukkan belum optimalnya pemenuhan sarana dan prasarana bagi para tamu dan menjadi masukan bagi Biro Organisasi untuk dapat menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan terkait pelayanan di Biro Organisasi.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2022, dengan hasil 86.691 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 pengguna layanan
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
4. Mengoptimalkan sarana dan prasarana terkait pemenuhan pelayanan pada Biro Organisasi setda Prov. Kalbar.

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

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.

2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan Bobot nilai sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	0
2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0
6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	0
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	0
11	3	3	3	4	3	4	4	2	4	0
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	0
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
18	4	3	3	4	4	3	4	2	4	0
19	4	3	4	4	3	3	3	2	4	0
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
21	4	3	4	4	4	4	3	4	4	0
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
24	4	3	4	4	4	4	3	3	4	0
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
ΣNilai /Unsur	88	82	84	100	84	88	87	78	92	
NRR / Unsur	3,440	3,280	3,360	4,000	3,360	3,520	3,480	3,120	3,680	
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,364	0,373	0,444	0,373	0,391	0,388	0,346	0,408	

IKM Unit pelayanan *) 3,468 **) 86,691

