



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**LAYANAN PENGADUAN
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
I-DEWA (INTEGRASI DENGAN WHATSAPP)**

 **0895 3204 60497**
Hotline 24 Jam (untuk pengaduan ketik “Lapor”)

 **KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN**

 **KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN**

 <https://singsel.singkawangkota.go.id/sistem-komplain/kirim>

**Layanan Kecamatan Singkawang Selatan
Bebas Biaya !!!**

KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
TAHUN 2023
BULAN JANUARI S / D JUNI 2023

Alamat Jalan Raya Sedau

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Kecamatan Singkawang Selatan melaksanakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayangkan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan, yang dengan menggunakan metode Kuesioner melalui pengisian sendiri pada aplikasi yang tertera di komputer.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Aparatur Sipil Negara Kecamatan Singkawang Selatan dan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Selatan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Singkawang, 30 Juni 2023


CAMAT,
APRIYANTO, S.Sos
Pembina Tk.I
NIP. 19680420 199010 1001

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Kata pengantar ii

Daftar Isi iii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Dasar Hukum 2

1.3. Maksud dan Tujuan 3

1.4. Sasaran 4

1.5. Ruang Lingkup..... 5

BAB II GAMBARAN UMUM..... 9

2.1. Kedudukan / letak Geografis / Demografis 9

2.2. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur..... 10

3.1. Profil / Karakteristik Responden 27

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 29

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 40

4.1. Kesimpulan 40

4.2. Rekomendasi..... 41

BAB V LAMPIRAN (DOKUMENTASI)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih ada yang 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan

metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Kecamatan Singkawang Selatan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.
7. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelayanan publik adalah representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Mengacu pada paradigma pelayanan publik tersebut, kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kecamatan Singkawang Selatan **Tahun 2023**, dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Selatan secara periodik.

Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Selatan.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.

3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Selatan.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Kecamatan Singkawang Selatan.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Singkawang Selatan.
6. Sebagai bahan pertimbangan Kepala Daerah dalam memberikan pembinaan baik yang berupa *reward* maupun *punishment*.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di kecamatan Singkawang Selatan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Selatan.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup survey kepuasan masyarakat meliputi :

- **Metode Survei**
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif anilisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.
Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Selatan. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.
- **Teknik Pengumpulan Data**
Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden, Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.
- **Variabel Pengukuran SKM**
Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:
 1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan maupun kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

- **Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Kecamatan Singkawang Selatan ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

MUTU PELAYANAN	NILAI
Sangat Baik (A)	88,31-100
Baik (B)	76,61 - 88,30
Kurang baik (C)	65,00 - 76,60
Tidak baik (D)	25,00 - 64,99

Tabel. 2
Nilai Interval Menurut Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9 = 0,111$.

Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang

=

jumlah bobot

jumlah unsur

=

1

9

=

0,111

Untuk memperoleh nilai hasil SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau $SKM = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$.

Unsur memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100.

SKM

=

Total dari nilai persepsi per unsur

total unsur yang terisi

x

nilai rata-rata tertimbang

SKM unit pelayanan x 25 atau dengan cara SKM

=

Nilai Kepuasan Masyarakat

4

x

100

Tabel. 3

Analisis Data Survei kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan

Keterangan :

- U1 s.d U9	: Unsur- Unsur Pelayanan
- NRR	: Nilai Rata-rata
- IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	: NRR per Unsur x 0,111

BAB II
GAMBARAN UMUM KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

2.1. KEDUDUKAN / LETAK GEOGRAFIS / DEMOGRAFIS

Kecamatan Singkawang Selatan merupakan salah satu dari 5 (lima) Kecamatan yang berada dalam wilayah Kecamatan Singkawang Selatan, yang memiliki wilayah yang berbatasan dengan :

Sebelah Utara	: Kecamatan Singkawang Barat
Sebelah Timur	: Kecamatan Singkawang Timur dan Kabupaten Bengkayang
Sebelah Selatan	: Kabupaten Bengkayang
Sebelah Barat	: Laut Natuna

Wilayah Kecamatan Singkawang Selatan yang memiliki luas wilayah ± 224.48 Ha terdiri dari 4 (empat) Kelurahan yaitu Sedau, Sijangkung, Pangmilang dan Sagatani yang memiliki berbagai jenis kondisi wilayah. Kecamatan Singkawang Selatan yang terdiri atas wilayah pesisir pantai, hutan negara, pegunungan (perbukitan), bekas lokasi pertambangan (dompeng) serta perkebunan jagung, karet dan komoditas pertanian lainnya yang secara berkelanjutan dikelola oleh masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan.

Kecamatan Singkawang Selatan yang dilalui beberapa sungai (parit) besar memberikan keuntungan dalam drainase (pengairan) ke beberapa wilayah untuk kepentingan pertanian, perkebunan, perikanan dan usaha masyarakat lainnya.

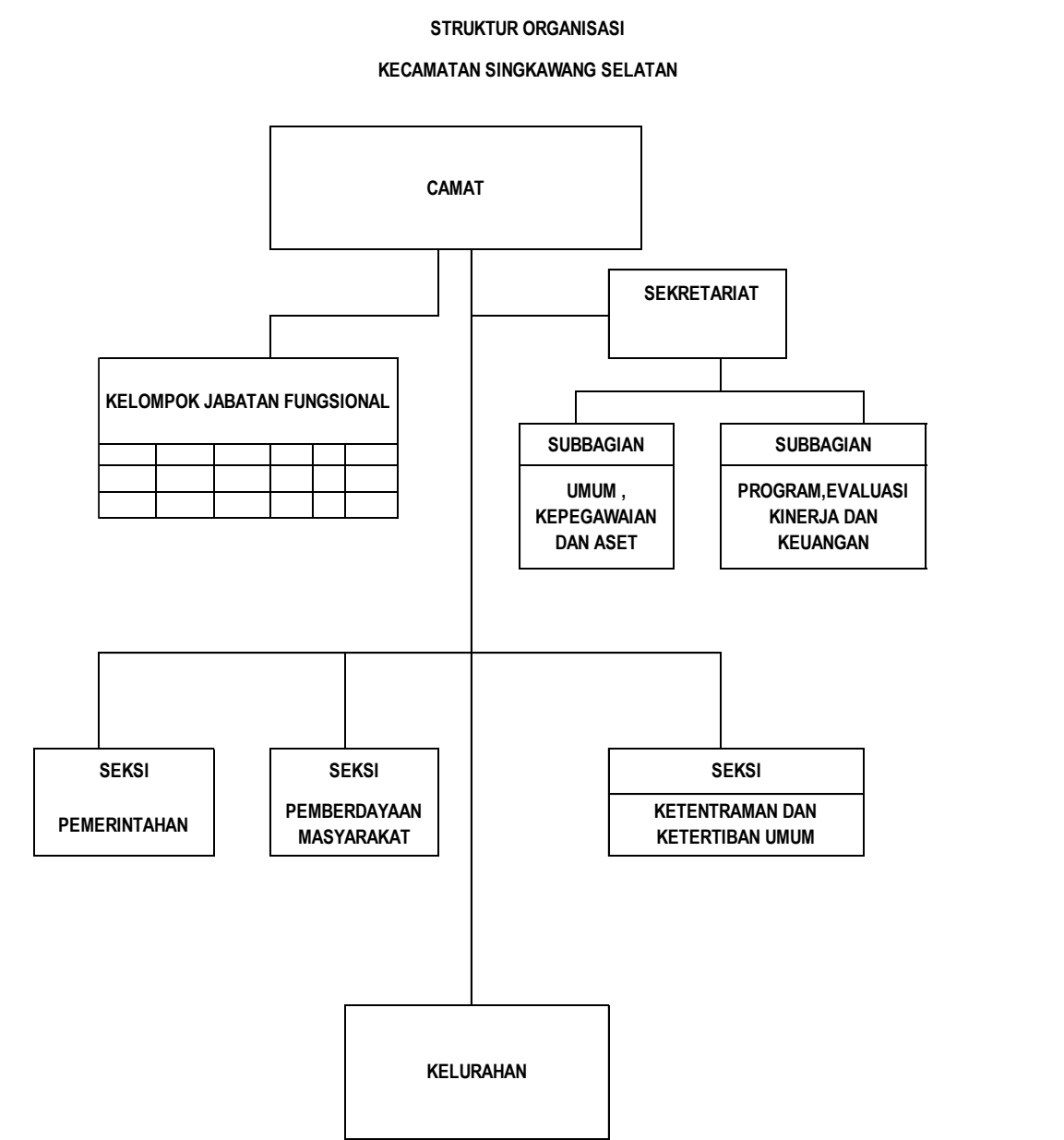
Kecamatan Singkawang Selatan merupakan salah satu dari lima kecamatan yang ada di Kota Singkawang dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 56.511 jiwa yang terbagi atas laki-laki sebanyak 29.383 jiwa dan perempuan sebanyak 27.128 jiwa. Adapun jumlah KK di Kecamatan Singkawang Selatan yakni 16.527 KK, penduduk Kecamatan Singkawang Selatan terdiri atas berbagai suku bangsa, agama, pekerjaan dan budaya yang beragam tersebar di empat kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Singkawang Selatan.

2.2. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR

A. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kecamatan Singkawang Selatan merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk dan dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Kecamatan Kota Singkawang, Susunan Organisasi Kecamatan Singkawang Selatan terdiri dari :

- a) Camat ;
- b) Sekretariat terdiri dari :
 - 1. Subbag Umum dan Kepegawaian ; dan Aset
 - 2. Subbag Anggaran, Perencanaan dan Keuangan
- c) Seksi Pemerintahan ;
- d) Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- e) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- f) Lurah Terdiri dari :
 - 1. Sekretariat;
 - 2. Seksi Pemerintahan
 - 3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
 - 4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.



BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL / KARATERISTIK RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan dilaksanakan pada Semester I (***Bulan Januari sampai Juni 2023***), dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diisi sendiri oleh penerima layanan melalui Aplikasi di Komputer yang telah disediakan. Dari sejumlah penerima layanan, responden yang mengisi kuisisioner. Responden tersebut terbagi dalam karakteristik seperti pada tabel berikut :

A. JENIS KELAMIN

Tabel 3.1.1
Reponden Menurut Jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1	LAKI-LAKI	30	71,4
2	PEREMPUAN	12	28,6
3	TIDAK MENCANTUMKAN JENIS KELAMIN	0	0,0
JUMLAH		42	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut Jenis kelamin di atas mayoritas responden pada penelitian ini didominasi jenis kelamin Laki-laki yaitu berjumlah 30 Orang (71.4 %) dan Perempuan 12 Orang (28,6 %)

B. USIA

Tabel 3.1.2.

Responden Menurut Kelompok Usia

NO	KELOMPOK USIA	FREKUENSI	%
1	< 20 Tahun	0	0,0
2	21 -30 Tahun	9	40,9
3	31 - 40 Tahun	5	22,7
4	41 - 50 Tahun	5	22,7
5	51 - 60 Tahun	2	9,1
6	> 60 Tahun	1	4,5
7	TIDAK MENCANTUMKAN USIA	0	0,0
JUMLAH		22	100,0

NO	KELOMPOK USIA	FREKUENSI	%
1	< 20 Tahun	0	0,0
2	21 -30 Tahun	10	23,8
3	31 - 40 Tahun	15	35,7
4	41 - 50 Tahun	8	19,0
5	51 - 60 Tahun	9	21,4
6	> 60 Tahun	0	0,0
7	TIDAK MENCANTUMKAN USIA	0	0,0
JUMLAH		42	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pada kelompok usia 31-40 Tahun sebanyak 15 Orang (35.7 %) dan 21-30 sebanyak 10 orang (23.8 %).

C. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 3.1.3.
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	%
1	SD	14	33,3
2	SMP	18	42,9
3	SMA	10	23,8
4	DIPLOMA, S1, S2, S3	0	0,0
5	TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN	0	0,0
JUMLAH		42	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir tingkat SLTP sebanyak 18 orang (42,9%), SD sebanyak 14 orang (33.3%),dan SLTA sebanyak 10 orang (23.8 %).

D. PEKERJAAN

Tabel 3.1.4.
Responden Menurut Pekerjaan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	%
1	PNS	0	0,0
2	TNI / POLRI	0	0,0
3	PEGAWAI SWASTA	1	2,4
4	WIRASWASTA / WIRAUSAHA	19	45,2
5	PETANI / RUMAH TANGGA	12	28,6
6	PELAJAR / MAHASISWA	1	2,4
7	LAINNYA	1	2,4
8	TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN	8	19,0
JUMLAH		42	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai Wiraswasta / Wirausaha sebanyak 19 orang (45.2 %).

3.2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENILAIAN HASIL SURVEY SEMESTER I
BULAN JANUARI S / D JUNI 2023
SURVEY 42 AUDIENSI

No		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan (A)			Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan (B)		
						A1	Juml. Item	Rata-rata A	B1	Juml. Item	Rata-rata B
1	2	3	4	5	6	1	8	9	4	11	12
1	DARWIS	38	Laki Laki	SLTP	SWASTA	4	1	4,00	4	1	4,00
2	ERWIN	38	Laki Laki	SLTP	PETANI/PEKEBUN	4	1	4,00	4	1	4,00
3	NURMALA	39	Perempuan	TAMAT SD	PETANI/PEKEBUN	4	1	4,00	4	1	4,00
4	TJHANG KHIUN	45	Laki Laki	SLTA	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
5	RAMA SAPUTRA	35	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	4	1	4,00	4	1	4,00
6	M. YANTO	45	Laki Laki	SLTA	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
7	ZUHRI	30	Laki Laki	TAMAT SD	PETANI/PEKEBUN	4	1	4,00	4	1	4,00
8	ISWAN	38	Laki Laki	SLTP	PETANI/PEKEBUN	4	1	4,00	4	1	4,00
9	LENNY	35	Perempuan	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
10	HENDRI	39	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
11	THEN NYUK MOI	32	Perempuan	TAMAT SD	PEMBANTU RUMAH TANGGA	3	1	3,00	3	1	3,00
12	TJHIN JIU KHAU	33	Laki Laki	TAMAT SD	PETANI/PEKEBUN	4	1	4,00	4	1	4,00
13	FU SIN LUNG	59	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	4	1	4,00	4	1	4,00
14	VENI	23	Perempuan	TAMAT SD	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	4	1	4,00
15	M. DE'EI	45	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
16	MUSA	35	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
17	NURHAYATI	46	Perempuan	TAMAT SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	1	4,00	4	1	4,00
18	DEWI SINTA	32	Perempuan	SLTA	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	3	1	3,00
19	ANGGA UTAMA	23	Laki Laki	SLTA	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	4	1	4,00
20	DAVID WILLIAM	35	Laki Laki	SLTP	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	3	1	3,00
21	D.GUNAWAN	56	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
22	EGA KRISTINA NATALIA	24	Perempuan	SLTA	KARYAWAN HONORER	3	1	3,00	3	1	3,00
23	MUSTARI	52	Laki Laki	SLTA	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
24	TRIYADI	23	Laki Laki	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	1	1	1,00	3	1	3,00
25	AHMAD MURADI	25	Laki Laki	SLTP	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	3	1	3,00
26	KINAWATI	45	Perempuan	TAMAT SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	1	3,00	3	1	3,00
27	MUSTAFA	53	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
28	PHSNG KET KHIONG	56	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	4	1	4,00	4	1	4,00
29	RISTI PURWANI	32	Perempuan	SLTA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	1	3,00	3	1	3,00
30	JONI	35	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
31	TJHAI NGIAT SIN	58	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
32	FUNG HA	48	Perempuan	TAMAT SD	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	1	3,00	4	1	4,00
33	RINA MARIANA	38	Perempuan	SLTP	PETANI/PEKEBUN	3	1	3,00	3	1	3,00
34	MAT UJI	54	Laki Laki	SLTP	PETANI/PEKEBUN	3	1	3,00	3	1	3,00
35	GUSTINI YAMIN	48	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	3	1	3,00	4	1	4,00
36	DJAP KET JUNG	52	Laki Laki	TAMAT SD	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
37	PANCENG	51	Laki Laki	SLTA	KARYAWAN HONORER	3	1	3,00	4	1	4,00
38	WARSID	48	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
39	ANDI	27	Laki Laki	SLTA	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
40	VALENTINO REKY	25	Laki Laki	SLTP	BELUM/TIDAK BEKERJA	3	1	3,00	3	1	3,00
41	JONG JU TIEN	25	Perempuan	SLTP	LAINNYA	3	1	3,00	3	1	3,00
42	TRIONO	26	Laki Laki	SLTP	WIRASWASTA	3	1	3,00	3	1	3,00
43							0	0,00		0	0,00
Jumlah data terisi :						42		42	42		42
Rata-rata						3,19		3,19	3,36		3,36
						0,35		0,37			

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023**

Unsur 3 : Waktu Pelayanan ©			Unsur 4 : Biaya/ Tarif (D)			Unsur 5 : Produk/ Hasil Layanan			Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana (F)			Unsur 7 : Perilaku Pelaksana (G)		
C1	Juml. Item	Rata-rata C	D1	Juml. Item	Rata-rata D	E1	Juml. Item	Rata-rata E	F1	Juml. Item	Rata-rata F	G1	Juml. Item	Rata-rata G
4	14	15	4	17	18	4	20	21	4	23	24	4	26	27
3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
3	1	3,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
4	1	4,00	3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
3	1	3,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	3	1	3,00	3	1	3,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00
4	1	4,00	4	1	4,00	4	1	4,00	4					

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

TAHUN 2023

Unsur 8 : Penanganan Keluhan/ Saran (H)			Unsur 9 : Sarana dan Prasarana (I)			Keluhan	Saran	Jenis layanan
H1	Juml. Item	Rata-rata H	I1	Juml. Item	Rata-rata I			
4	29	30	4	32	33	34	35	36
4	1	4,00	3	1	3,00			WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	4	1	4,00	TIDAK ADA	SANGAT MUDAH	SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	3	1	3,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
3	1	3,00	3	1	3,00			BANTUAN DANA
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
3	1	3,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
3	1	3,00	3	1	3,00			DESPENSASI PERKAWINAN
3	1	3,00	3	1	3,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	3	1	3,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			AHLI WARIS
3	1	3,00	3	1	3,00			AHLI WARIS
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
3	1	3,00	3	1	3,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
4	1	4,00	4	1	4,00			SKTM
3	1	3,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	3	1	3,00			DESPENSASI PERKAWINAN
4	1	4,00	4	1	4,00			DESPENSASI PERKAWINAN
	0	0,00		0	0,00			
42		42	42		42			
3,83		3,83	3,79		3,79			
0,43			0,42	- *) -**)	32,62 815,48			

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023

[illegible]

Kuesioner yang terkumpul berjumlah 42 Audiense yang telah diisi dengan lengkap oleh responden. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan **Semester I (Januari s/d Juni 2023)** hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Singkawang Selatan 90.61 berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88.31 s/d 100). Hasil survei secara lengkap dapat dilihat dari tabel pengolahan data sebagai berikut.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur pelayanan, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut tersebut.

Tabel 3.2.2.
Peringkat Pada Setiap Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Peringkat
A	Persyaratan pelayanan	3,19	79,76	Baik	9
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,36	83,93	Baik	7
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,57	89,29	Sangat Baik	6
D	Biaya/ Tarif	3,95	98,81	Sangat Baik	1
E	Produk/ hasil layanan	3,88	97,02	Sangat Baik	2
F	Kompetensi pelaksana	3,74	93,45	Sangat Baik	5
G	Perilaku pelaksana	3,31	82,74	Baik	8
H	Penanganan pengaduan	3,83	95,83	Sangat Baik	3
I	Sarana dan Prasarana	3,79	94,64	Sangat Baik	4
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00			
Total		3,62	90,61	Sangat Baik	

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,19 berada pada interval skor 3.0644 - 3.532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.3.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	10	23,8
2	Sesuai	3	31	73,8
3	Kurang sesuai	2	0	0,0
4	Tidak sesuai	1	1	2,4
Jumlah			42	100

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.36 berada pada interval skor 3.0644 - 3.532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.4.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat mudah	4	15	35,7
2	Mudah	3	27	64,3
3	Kurang mudah	2	0	0,0
4	Tidak mudah	1	0	0,0
Jumlah			42	100

C. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.57 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.5.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Waktu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat cepat	4	24	57,1
2	Cepat	3	18	42,9
3	Kurang cepat	2	0	0,0
4	Tidak cepat	1	0	0,0
Jumlah			42	100

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pelaksana yang besarnya ditetapkan oleh peraturan atau berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.6.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Biaya/Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Gratis	4	40	95,2
2	Murah	3	2	4,8
3	Cukup mahal	2	0	0,0
4	Sangat mahal	1	0	0,0
Jumlah			42	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.7.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	37	88,1
2	Sesuai	3	5	11,9
3	Cukup sesuai	2	0	0,0
4	Tidak sesuai	1	0	0,0
Jumlah			42	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.74 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.8.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	31	73,8
2	Sesuai	3	11	26,2
3	Cukup sesuai	2	0	0,0
4	Tidak sesuai	1	0	0,0
Jumlah			42	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.31 berada pada interval skor 3.0644-3.532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2.9.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat sopan dan ramah	4	13	31,0
2	Sopan dan ramah	3	29	69,0
3	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0,0
4	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0,0
Jumlah			42	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.83 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2.10.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat baik	4	35	83,3
2	Baik	3	7	16,7
3	Cukup	2	0	0,0
4	Buruk	1	0	0,0
Jumlah			42	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.79 berada pada interval skor 3.5324-4.00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2.11.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	33	78,6
2	Berfungsi kurang maksimal	3	9	21,4
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,0
4	Tidak ada	1	0	0,0
Jumlah			42	100

Tabel. 3.2.12
Rekapitulasi Hasil SKM

No	PD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut		Pelaksanaan Survei	
				Nilai Terendah	Nilai tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1	Kecamatan Singkawang Selatan	90,61	Sangat Baik	3.19	3,95	Terendah : Persyaratan pelayanan Tertinggi : Biaya / Tarif	v		✓	

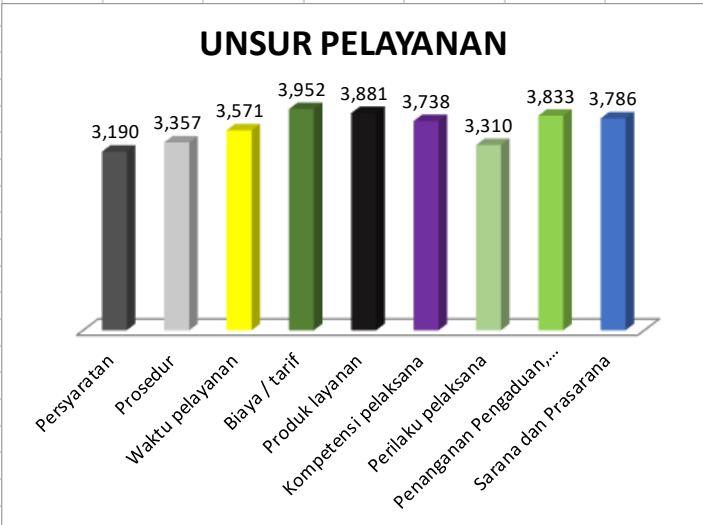
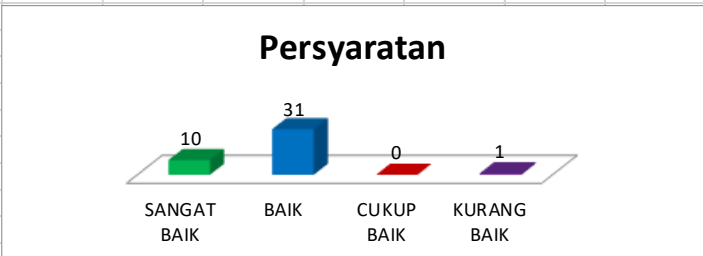
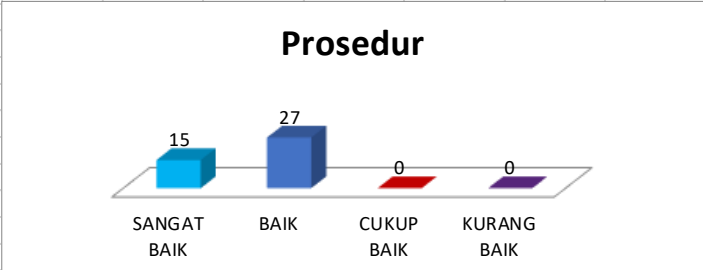
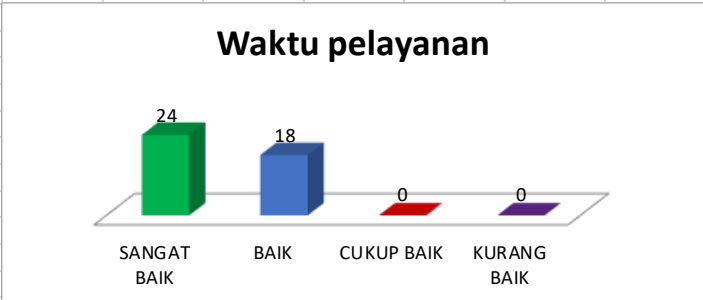
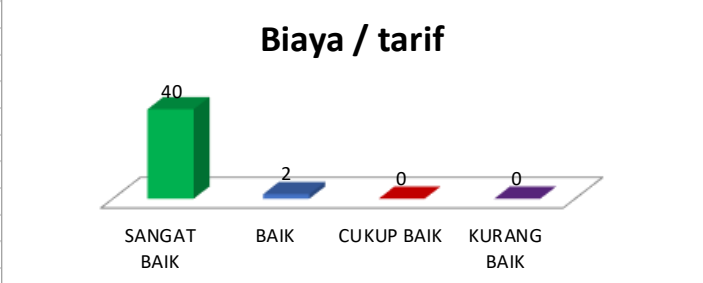


GRAFIK SKM JANUARI S/D JUNI 2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

TAHUN 2023

1	UNSUR PELAYANAN	<div><div>UNSUR PELAYANAN</div><table><tr><th>Unsur Pelayanan</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>Persyaratan</td><td>3,190</td></tr><tr><td>Prosedur</td><td>3,357</td></tr><tr><td>Waktu pelayanan</td><td>3,571</td></tr><tr><td>Biaya / tarif</td><td>3,952</td></tr><tr><td>Produk layanan</td><td>3,881</td></tr><tr><td>Kompetensi pelaksana</td><td>3,738</td></tr><tr><td>Perilaku pelaksana</td><td>3,310</td></tr><tr><td>Penanganan Pengaduan,...</td><td>3,833</td></tr><tr><td>Sarana dan Prasarana</td><td>3,786</td></tr></table></div>	Unsur Pelayanan	Nilai	Persyaratan	3,190	Prosedur	3,357	Waktu pelayanan	3,571	Biaya / tarif	3,952	Produk layanan	3,881	Kompetensi pelaksana	3,738	Perilaku pelaksana	3,310	Penanganan Pengaduan,...	3,833	Sarana dan Prasarana	3,786
Unsur Pelayanan	Nilai																					
Persyaratan	3,190																					
Prosedur	3,357																					
Waktu pelayanan	3,571																					
Biaya / tarif	3,952																					
Produk layanan	3,881																					
Kompetensi pelaksana	3,738																					
Perilaku pelaksana	3,310																					
Penanganan Pengaduan,...	3,833																					
Sarana dan Prasarana	3,786																					
2	PERSYARATAN	<div><div>Persyaratan</div><table><tr><th>Kategori</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>SANGAT BAIK</td><td>10</td></tr><tr><td>BAIK</td><td>31</td></tr><tr><td>CUKUP BAIK</td><td>0</td></tr><tr><td>KURANG BAIK</td><td>1</td></tr></table></div>	Kategori	Nilai	SANGAT BAIK	10	BAIK	31	CUKUP BAIK	0	KURANG BAIK	1										
Kategori	Nilai																					
SANGAT BAIK	10																					
BAIK	31																					
CUKUP BAIK	0																					
KURANG BAIK	1																					
3	PROSEDUR	<div><div>Prosedur</div><table><tr><th>Kategori</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>SANGAT BAIK</td><td>15</td></tr><tr><td>BAIK</td><td>27</td></tr><tr><td>CUKUP BAIK</td><td>0</td></tr><tr><td>KURANG BAIK</td><td>0</td></tr></table></div>	Kategori	Nilai	SANGAT BAIK	15	BAIK	27	CUKUP BAIK	0	KURANG BAIK	0										
Kategori	Nilai																					
SANGAT BAIK	15																					
BAIK	27																					
CUKUP BAIK	0																					
KURANG BAIK	0																					
4	WAKTU PELAYANAN	<div><div>Waktu pelayanan</div><table><tr><th>Kategori</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>SANGAT BAIK</td><td>24</td></tr><tr><td>BAIK</td><td>18</td></tr><tr><td>CUKUP BAIK</td><td>0</td></tr><tr><td>KURANG BAIK</td><td>0</td></tr></table></div>	Kategori	Nilai	SANGAT BAIK	24	BAIK	18	CUKUP BAIK	0	KURANG BAIK	0										
Kategori	Nilai																					
SANGAT BAIK	24																					
BAIK	18																					
CUKUP BAIK	0																					
KURANG BAIK	0																					
5	BIAYA / TARIF	<div><div>Biaya / tarif</div><table><tr><th>Kategori</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>SANGAT BAIK</td><td>40</td></tr><tr><td>BAIK</td><td>2</td></tr><tr><td>CUKUP BAIK</td><td>0</td></tr><tr><td>KURANG BAIK</td><td>0</td></tr></table></div>	Kategori	Nilai	SANGAT BAIK	40	BAIK	2	CUKUP BAIK	0	KURANG BAIK	0										
Kategori	Nilai																					
SANGAT BAIK	40																					
BAIK	2																					
CUKUP BAIK	0																					
KURANG BAIK	0																					

6	PRODUK LAYANAN	<div><div>Produk layanan</div><div><div><div>31</div><div>11</div><div>0</div><div>0</div></div><div><div>SANGAT BAIK</div><div>BAIK</div><div>CUKUP BAIK</div><div>KURANG BAIK</div></div></div></div>
7	KOMPETENSI PELAKSANA	<div><div>Kompetensi pelaksana</div><div><div><div>13</div><div>29</div><div>0</div><div>0</div></div><div><div>SANGAT BAIK</div><div>BAIK</div><div>CUKUP BAIK</div><div>KURANG BAIK</div></div></div></div>
8	PRILAKU PELAKSANA	<div><div>Perilaku pelaksana</div><div><div><div>13</div><div>29</div><div>0</div><div>0</div></div><div><div>SANGAT BAIK</div><div>BAIK</div><div>CUKUP BAIK</div><div>KURANG BAIK</div></div></div></div>
9	SARANA PRASARANA	<div><div>Sarana dan Prasarana</div><div><div><div>33</div><div>9</div><div>0</div><div>0</div></div><div><div>SANGAT BAIK</div><div>BAIK</div><div>CUKUP BAIK</div><div>KURANG BAIK</div></div></div></div>
10	PENGADUAN & SARAN	<div><div>Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan</div><div><div><div>35</div><div>7</div><div>0</div><div>0</div></div><div><div>SANGAT BAIK</div><div>BAIK</div><div>CUKUP BAIK</div><div>KURANG BAIK</div></div></div></div>

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap survei kepuasan masyarakat ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Selatan **Semester I (Januari s/d Juni 2023)** sebesar 90,61 dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan berada pada kategori mutu “ **BAIK**”.
2. Prosedur Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan berada pada kategori mutu “ **BAIK**”.
3. Waktu pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**BAIK**”.
8. Sarana dan Prasarana di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Singkawang Selatan pada kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Selatan, berdasarkan peringkat per unsurnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur Biaya/Tarif kemudian disusul unsur Penanganan Pengaduan, Waktu Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Produk /Hasil Layanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta yang terendah yaitu unsur Perilaku Pelaksana.

4.2. REKOMENDASI / TINDAK LANJUT

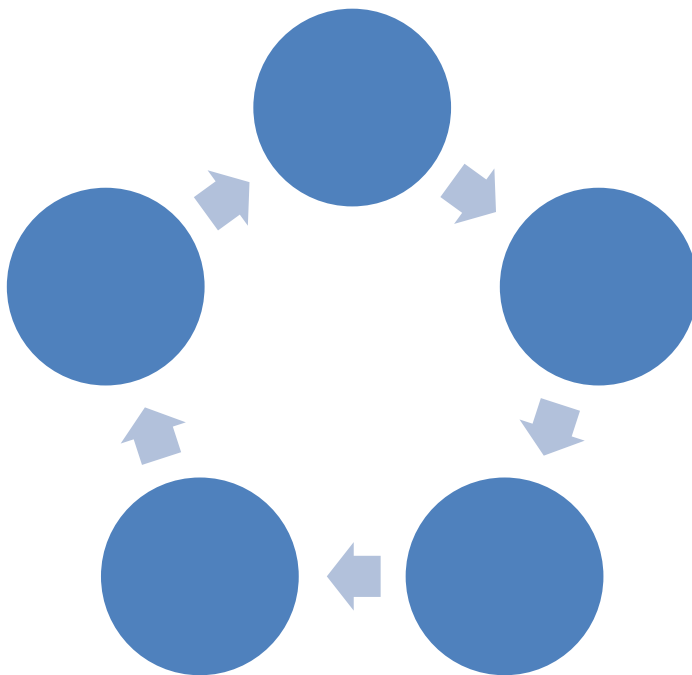
Kepada jajaran Aparatur Sipil Negara / Petugas Pelayanan di Kecamatan Singkawang Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada **unsur Persyaratan Pelayanan** karena berdasarkan hasil survey ini berada pada nilai terendah dari unsur lainnya yang berada pada Kategori mutu “**BAIK**” selain itu unsur-unsur lainnya juga dipandang perlu dipertahankan atau untuk ditingkatkan dengan tetap mendapatkan kategori mutu “**SANGAT BAIK**”.

LAMPIRAN

SKM

KEC.SKW SELATAN

***DOKUMENTASI
PELAKSANAAN SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT***



BULAN JANUARI S / D JUNI 2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN									
=====									
Tanggal Survei :					Jam Survei : <input type="checkbox"/> 07.30 – 12.00*				
					<input type="checkbox"/> 13.00 – 16.30*				
PROFIL									
Nama Responden :								
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P					Usia :tahun				
Pendidikan :					<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3				
Pekerjaan :					<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA				
<input type="checkbox"/> LAINNYA.....(sebutkan)									
Jenis Layanan yang diterima :									
(misal: KTP, Akta, Sertifikat, Surat Keterangan, dll)									
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN									
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)									
				P *)					P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.					6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.				
a. Tidak sesuai.				1	a. Tidak kompeten				1
b. Kurang sesuai.				2	b. Kurang kompeten				2
c. Sesuai.				3	c. Kompeten				3
d. Sangat sesuai.				4	d. Sangat kompeten				4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.					7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan				
a. Tidak mudah.				1	a. Tidak sopan dan ramah				1
b. Kurang mudah.				2	b. Kurang sopan dan ramah				2
c. Mudah.				3	c. Sopan dan ramah				3
d. Sangat mudah.				4	d. Sangat sopan dan ramah				4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan				
a. Tidak cepat.				1	a. Tidak ada				1
b. Kurang cepat.				2	b. Ada tetapi tidak berfungsi				2
c. Cepat.				3	c. Berfungsi kurang maksimal				3
d. Sangat cepat.				4	d. Dikelola dengan baik.				4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan					9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
a. Sangat mahal				1	a. Buruk.				1
b. Cukup mahal				2	b. Cukup.				2
c. Murah				3	c. Baik				3
d. Gratis				4	d. Sangat Baik				4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan									
a. Tidak sesuai				1					
b. Kurang Sesuai				2					
c. Sesuai				3					
d. Sangat Sesuai				4					

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2023

