

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN

Bagian Organisasi

IKHTISAR

Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) adalah sebagai satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sebagai upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan pelayanan kemasyarakatan Pemerintah Kabupaten Balangan konsisten untuk selalu mengukur tingkat kepuasan masyarakat, melalui analisis data responden yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Capaian nilai SKM yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Balangan pada Tahun 2021, yakni sebesar **81,05** dan berada pada kategori **Baik**.

Hasil capaian tersebut didapat dengan menambah seluruh nilai yang didapat oleh penyelenggara pelayanan/unit layanan kemudian membagi dengan jumlah unit penyelenggara/unit layanan sebanyak 43 unit.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu metode upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung selain itu mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Balangan Tahun 2021.

Komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari konsistennya Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja unit pelayanan secara periodik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Dinas, Badan, Kantor, RSUD, UPTD Pemerintah Kabupaten Balangan. Pelaksanaan Survei ini dilaksanakan oleh 43 unit penyelenggara pelayanan dengan jumlah responden mencapai 10697 orang dengan nilai SKM sebesar 81,05 Katagori Baik, dari hasil pengukuran ini diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara detail terbahas didalam laporan ini. Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Balangan
Bupati Balangan

TTD

H. ABDUL HADI

DAFTAR ISI

IKHTISAR	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Dasar Hukum	1-2
1.3. Tujuan dan Sasaran	1-3
1.4. Prinsip	1-3
1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	1-5
1.6. Manfaat	1-5
1.7. Pengertian Umum	1-6
 BAB 2 PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
2.1. Pelaksanaan	2-3
2.2. Teknik Survei	2-5
 BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Hasil SKM Pemerintah Daerah Kab. Balangan	3-1
3.2. Hasil SKM Instansi	3-5
 BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1. Kesimpulan	4-1
4.2. Rekomendasi	4-3
4.3. Lampiran-lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya Pemerintah, khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparaturnya di Pemerintah Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT”.

1.2. Dasar Hukum

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kabupaten Balangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Balangan yang meliputi, Dinas, Badan, Kantor, dan UPTD

Sasaran dalam rangka melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan.

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

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

3. Waktu Penyelesaian.

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

4. Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan 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, keterampilan, 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 (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

1.6. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh beberapa manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

2.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Tahapan Kegiatan Survei dilakukan sebagai berikut :

1. Persiapan, aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah
Pebahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak SKPD.
2. Kick-Off Meeting antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dengan SKPD menyusun jadwal pengumpulan data.
3. Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a). Penyiapan Bahan

1. Kuesioner Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2. Bagian dari Kuesioner Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :
Bagian I : Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei. Bagian II : Berisikan Identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Survei Kepuasan Masyarakat 13 Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei. Bagian III : Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
3. Bentuk Jawaban Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan bersifat kualitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan : 1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif. 2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif. 3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan. 4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat Survei Kepuasan Masyarakat 14 sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel

sampel dari Krejcie and Morgan. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu.

c) Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

d) Pengolahan dan Analisis Data

Data Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

e) Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting menyajikan informasi tentang perkembangan SKPD dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku

2.2. TEKNIK SURVEI

A. Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

B. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan pencatatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 2.1

Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (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	3,5334 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat sistem komputerisasi dilakukan dengan program komputer sistem *data base*.

D. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan kedalam *data base* masing-masing kuesioner, disusun dengan dikompilasikan menurut data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh perangkat daerah baik yang melakukan pelayanan langsung maupun tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat.

3.1 Hasil Pengukuran

Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

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

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor rekap Survei Kepuasan Masyarakat untuk seluruh SKPD dan UPTD Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan sebesar : karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88.30.

Pada tahun 2021 dilakukan survei Kepuasan Masyarakat pada semua SKPD, yang terdiri dari Dinas, Badan, RSUD, 8 Kecamatan, dan 11 Puskesmas.

Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit yang melakukan survei, hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah masyarakat yang terlibat dalam pengisian koesioner yang mencapai 10697 orang.

3.2 HASIL SKM PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BALANGAN.

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dilaksanakan pada 43 (empat puluh tiga) Unit Pelayanan Publik. Adapun Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan SKM ini merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan UPTD.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai rata-rata 81,05 dengan mutu pelayanan BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88.30.

Rekapitulasi hasil survei di Perangkat Daerah / UPT yang melaksanakan SKM Tahun 2021 terlihat dalam rekapitulasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut :

LEVEL INSTANSI: Kabupaten
Pemerintah Kab.
INSTANSI: Balangan
TAHUN: 2021
JUMLAH TOTAL: **3485,27**
NILAI RATA-RATA: 81,05
KESIMPULAN KINERJA: Baik

REKAP HASIL CAPAIAN SKM PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN 2021

No.	SKPD	NILAI	TERENDAH	TERTINGGI	KATAGORI	RESPONDEN
1	Sekretariat Daerah;	85,13	2,92 UNSUR 9	4,00 UNSUR U4	BAIK	602 ORANG
2	Sekretariat DPRD;	77,41	2,81 UNSUR 281	3,43 UNSUR U4	BAIK	47
3	Inspektorat;	84,81	2,92 UNSUR U3	4,00 UNSUR U4,U9	BAIK	25
4	Dinas Pendidikan;	86,05	3,22 UNSUR U3	4,00 UNSUR U4,U9	BAIK	100
5	Dinas Kesehatan;	78,5	3,28 UNSUR U2,U7	4,00 UNSUR U4	BAIK	12
6	Dinas PUPR, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;	82,13	3,08 UNSUR U3	3,97 UNSUR U9	BAIK	101

7	Satpol PP;	76,88	2,84 UNSUR U8	3,75 UNSUR U4	BAIK	44
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pembermas dan Desa;	80,48	2,97 UNSUR U8	3,87 UNSUR U4	BAIK	60
9	Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup;	87,14	3,35 UNSUR U8	4,00 UNSUR U4	BAIK	150
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;	83,15	3,02 UNSUR U3	3,97 UNSUR U4	BAIK	177
11	Dinas Perhubungan;	83	3,07 UNSUR U9	3,42 UNSUR U8	BAIK	102
12	Diskominfo, Statistik dan Persandian;	80,46	2,97 UNSUR U8	3,87 UNSUR U4	BAIK	60
13	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, perindustrian dan Perdagangan;	77,84	2,67 UNSUR U3	3,35 UNSUR U9	BAIK	95
14	Dinas PMPTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja;	88,33	3,47 UNSUR U1,	3,92 UNSUR U9	SANGAT BAIK	219
15	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;	85,42	3,24 UNSUR U3	3,84 UNSUR U4	BAIK	50
16	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;	82,48	3,14 UNSUR U7	3,99 UNSUR U4	BAIK	361
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	78,25	3,00, UNSUR U3	3,49 UNSUR U9	BAIK	107

18	Bappeda Litbang;	84,39	3,10 UNSUR U7	4,00 UNSUR U9	BAIK	21
19	BPKPAD;	81,13	3,05 UNSUR U7	3,32 UNSUR U4	BAIK	73
20	BKPSDM;	88,31	3,40 UNSUR U6	3,96 UNSUR U4	SANGAT BAIK	141
21	Badan Kesbangpol;	81,95	2,90 UNSUR U8	4,0 UNSUR U4	BAIK	10
22	BPBD;	87,45	3,27 UNSUR U3	4,00 UNSUR U4	BAIK	30
23	Kec. Paringin;	86,5	3,25 UNSUR U3	3,99 UNSUR U4	BAIK	81
24	Kec. Paringin Selatan;	83,72	3,14 UNSUR U2	3,87 UNSUR U9	BAIK	63
25	Kec. Lampihong;	88,54	3,41 UNSUR U8	3,99 UNSUR U4	SANGAT BAIK	182
26	Kec. Batumandi;	87,58	3,35 UNSUR U8	4,0 UNSUR U4	BAIK	150
27	Kec. Awayan;	80,14	2,92 UNSUR U8	4,00 UNSUR U4	BAIK	63
28	Kec. Halong;	86,13	3,24 UNSUR U3	4,0 UNSUR U4	BAIK	25
29	Kec. Juai;	86,46	3,28 UNSUR U2	3,84 UNSUR U4,U9	BAIK	25
30	Kec. Tebing Tinggi;	88,24	3,37 UNSUR U1	3,97 UNSUR U4	BAIK	105

31	Puskesmas Awayan;	77,15	2,88 UNSUR U3	3,65 UNSUR U4	BAIK	313
32	RSUD Balangan;	83,67	3,18 UNSUR U3	3,77 UNSUR U9	BAIK	3808
33	Puskesmas Batumandi	82,22	3,12 UNSUR U3	3,71 UNSUR U4	BAIK	108
34	Puskesmas Paringin;	83,83	3,30 UNSUR U2 DAN U6	3,70 UNSUR U9	BAIK	200
35	Puskesmas Paringin Selatan;	83,5	3,27 UNSUR U3	3,77 UNSUR U4	BAIK	375
36	Puskesmas Tebing Tinggi;	77,04	2,95 UNSUR U3	3,67 UNSUR U4	BAIK	298
37	Puskesmas Juai;	82,62	2,88 UNSUR U9	3,86 UNSUR U4	BAIK	320
38	Puskesmas Halong;	84,74	3,17 UNSUR 8	3,68 UNSUR U9	BAIK	375
39	Puskesmas Lokbatu;	82,07	3,16 UNSUR U3	3,81 UNSUR U4	BAIK	357
40	Puskesmas Tanah Habang;	82,5	3,15 UNSUR U2,U5 DAN U6	3,97 UNSUR U4	BAIK	350
41	Puskesmas Uren;	88,76	3,25 UNSUR U9	3,78 UNSUR U4	SANGAT BAIK	355
42	Puskesmas Pirsus;	76,64	2,78 UNSUR U8	3,83 UNSUR U4	BAIK	357
43	Puskesmas Lampihong	80,84	2,88 UNSUR U1	3,71 UNSUR U4	BAIK	200

3.3. HASIL SKM INSTANSI

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Pelayanan Pemerintah Kabupaten Balangan terjadi penurunan sebesar 1,48 poin dari tahun 2020 yang lalu dengan nilai 82,53, hal ini dipengaruhi dengan intensitas layanan yang menurun di masa pandemi Covid-19 disertai dengan adanya penambahan jumlah unit layanan yang melakukan survei kepuasan masyarakat, hal ini terlihat dari

Jumlah UPP (Dinas/Badan/Kantor, UPT) yang melaksanakan SKM Tahun 2020 dan tahun 2021 terlihat pada table 3.1

Jumlah UPP Tahun		Jumlah Total SKPD		%		Persentase Selisih
2020	2021	2020	2021	2020	2021	
31	43	60	49	51,67	87,76	36,09

Dari table diatas terlihat, bahwa pada tahun 2020 jumlah SKPD dan UPTD berjumlah 60, namun baru 31 UPP yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atau persentasenya baru mencapai 51,67 % yang sudah melaksanakan survei, namun pada tahun 2021 dari jumlah SKPD dan UPTD berjumlah 49 hanya tinggal 6 UPP yang belum melakukan penyusunan SKM yaitu dari UPTD, dengan persentase mencapai 87,76 %. Untuk Jumlah responden yang disurvei pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 3697 orang dari tahun 2020 atau dengan persentase kenaikan sebesar 34,56 %. Hal ini terlihat pada:

table 3.2

Jumlah Responden		Persentase selisih
2020	2021	
7000 Orang	10697 Orang	34, 56

Tabel.3.3

NO	NAMA SKPD	METODE SURVEI	CAPAIAN SKM		PROGRES	
			2020	2021	NAIK	TURUN
1	Sekretariat Daerah	Permenpan 14 Tahun 2017	82,92	85,13	Naik	
2	Sekretariat DPRD	Permenpan 14 Tahun 2017		77,41	-	-
3	Inspektorat Kabupaten	Permenpan 14 Tahun 2017		86,05	-	-
4	Dinas Pendidikan;	Permenpan 14 Tahun 2017		86,05	-	-
5	Dinas Kesehatan;	Permenpan 14 Tahun 2017		78,5	-	-
6	Dinas PUPR, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;	Permenpan 14 Tahun 2017	77,64	82,13	Naik	
7	Satpol PP;	Permenpan 14 Tahun 2017		76,88	-	-
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pembermas dan Desa;	Permenpan 14 Tahun 2017	72,50	80,48	Naik	
9	Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup;	Permenpan 14 Tahun 2017		87,14	-	-
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;	Permenpan 14 Tahun 2017	84,59	83,15		Turun
11	Dinas Perhubungan;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,98	83	Naik	
12	Diskominfo, Statistik dan Persandian;	Permenpan 14 Tahun 2017		80,46	-	-

13	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, perindustrian dan Perdagangan;	Permenpan 14 Tahun 2017		77,84	-	-
14	Dinas PMPTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja;	Permenpan 14 Tahun 2017	88,50	88,33		Turun
15	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;	Permenpan 14 Tahun 2017		85,42	-	-
16	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;	Permenpan 14 Tahun 2017		82,48		
17	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	Permenpan 14 Tahun 2017	76,75	78,25	Naik	
18	Bappeda Litbang;	Permenpan 14 Tahun 2017		84,39	-	-
19	BPKPAD;	Permenpan 14 Tahun 2017	78,92	81,13	Naik	
20	BKPSDM;	Permenpan 14 Tahun 2017	83,71	88,31	Naik	
21	Badan Kesbangpol;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,50	81,95		Turun
22	BPBD;	Permenpan 14 Tahun 2017		87,45	-	-
23	Kec. Paringin;	Permenpan 14 Tahun 2017	84,50	86,5	Naik	
24	Kec. Paringin Selatan;	Permenpan 14 Tahun 2017	84,08	83,72		Turun
25	Kec. Lampihong;	Permenpan 14 Tahun 2017	84,12	88,54	Naik	
26	Kec. Batumandi;	Permenpan 14 Tahun 2017	88,33	87,58		Turun
27	Kec. Awayan;	Permenpan 14 Tahun 2017	77,60	80,14	Naik	

28	Kec. Halong;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,94	86,13	Naik	
29	Kec. Juai;	Permenpan 14 Tahun 2017	87,51	86,46		Turun
30	Kec. Tebing Tinggi;	Permenpan 14 Tahun 2017	91,83	88,24		Turun
31	Puskesmas Awayan;	Permenpan 14 Tahun 2017		77,15	-	-
32	RSUD Balangan;	Permenpan 14 Tahun 2017	80,74	83,67	Naik	
33	Puskesmas Batumandi;	Permenpan 14 Tahun 2017	79,72	82,22	Naik	
34	Puskesmas Paringin;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,42	83,83	Naik	
35	Puskesmas Paringin Selatan;	Permenpan 14 Tahun 2017	83,13	83,5		Turun
36	Puskesmas Tebing Tinggi;	Permenpan 14 Tahun 2017	73,37	77,04	Naik	
37	Puskesmas Juai;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,53	82,62	Naik	
38	Puskesmas Halong;	Permenpan 14 Tahun 2017	84,93	84,74		Turun
39	Puskesmas Lokbatu;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,18	82,07		Turun
40	Puskesmas Tanah Habang;	Permenpan 14 Tahun 2017	82,60	82,5		Turun
41	Puskesmas Uren;	Permenpan 14 Tahun 2017	94,13	88,76		Turun
42	Puskesmas Pirsus;	Permenpan 14 Tahun 2017	78,31	76,64		Turun
43	Puskesmas Lampihong.	Permenpan 14 Tahun 2017	78,96	80,84	Naik	

Dari hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut , terdapat beberapa capaian yg mengalami penurunan dan kenaikan. Hal ini akan menjadi arah penguatan dan peningkatan bagi Unit penyelenggara pelayanan,

Untuk perhitungan Nilai-unsur tidak digambarkan dalam laporan Kabupaten namun tetap dapat diketahui melalui Laporan SKM SKPD/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Pemerintah Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan sebesar **81,05** dan berada pada kategori **Baik**.

2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

4.2. REKOMENDASI

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui sistem LAPOR!-SP4N yang saat ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Balangan.

Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit pelayanan dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi *internal* mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas; dan
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

Selain itu faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut antara lain disebabkan oleh masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah: - kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM. - kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut maka alternatif pemecahan permasalahannya yaitu :

1. perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.
4. Bagi SKPD dan peleksana penyelenggara pelayanan akan dilaksanakan pembinaan yang intensif terhadap beberapa hal yang masih mendapatkan penilaian yang kurang baik, terutama terkait sarana dan prasarana, SDM, maupun Penanganan Saran dan Masukan dan lain-lain.

Untuk penyelenggara pelayanan, perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta untuk Pemerintah Kabupaten Balangan mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.