

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan bersih (clean government) ditandai dengan terlaksananya demokrasi, transparansi, keterbukaan, berorientasi pada kepentingan rakyat dan adanya aturan hukum (rule of law) yang jelas. Karakteristik Good Governance dan Clean Governance tadi tidak bisa diwujudkan manakala penyelenggara pemerintah yang baik tidak memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk membuat keputusan sendiri dalam rangka mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat, menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi rakyat setempat sesuai dengan kondisi potensi karakteristik yang dimiliki.

Sejalan dengan adanya penerapan Good Governance dan Clean Governance di Kota Banjarbaru, tentunya juga dilaksanakan oleh Kelurahan Sungai Besar, dimana konsep dan Good Governance dan Clean Governance yang ada pada dasarnya adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat ditandai dengan upaya pembenahan berbagai bentuk pelayanan publik yang ada di kelurahan. Untuk itu Kelurahan Sungai Besar telah membuat standar pelayanan publik yang mencakup tentang jenis pelayanan, biaya pelayanan dan lamanya pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan tersebut diharapkan adanya kejelasan dan ketepatan pelayanan, baik itu biaya pelayanan maupun waktu pelayanan, sehingga diharapkan adanya kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Kelurahan Sungai Besar merupakan perangkat daerah Kota Banjarbaru yang berkedudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan sebagaimana Peraturan Daerah Kota Banjarbaru No.02 Tahun 2004 Tentang Pemecahan dan Pembentukan 5 (lima) Kelurahan di Kota Banjarbaru.

Selain hal tersebut diatas Kelurahan Sungai Besar juga terus melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam hal perbaikan fasilitas pelayanan

maupun pelaksana petugas pelayanan yang ramah dan sopan. Untuk itu perlu terus adanya saran, masukan dan partisipasi dari masyarakat Kelurahan Sungai Besar yang berkesinambungan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Oleh sebab itu perlu adanya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan opini publik terhadap pelayanan yang diberikan selama ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan.

VISI, MISI, MOTTO PELAYANAN & JANJI PELAYANAN

❖ VISI DAN MISI

Visi Pemerintah Kelurahan Sungai Besar mengacu pada Pola Dasar Pembangunan Kota Banjarbaru dan Kecamatan Banjarbaru Selatan. Untuk itu, maka dinyatakan bahwa visi Kantor Kelurahan adalah :

“ Terwujudnya Kota Banjarbaru Sebagai Kota Pelayanan yang Berkarakter “

Pernyataan Misi

Misi merupakan pendukung dan pelaksanaan dari Visi . Misi juga berfungsi sebagai pemandu dalam mencapai tujuan yang akan dicapai . Dalam hal ini misi hendaknya menawarkan keunggulan seperti meningkatkan efisiensi dan efektivitas , *output* yang baik , inovatif dan fleksibel serta etos kerja pada semua unsur .

Misi Pemerintah Kelurahan Sungai Besar adalah :

“ Melaksanakan Reformasi Birokrasi yang berorientasi kepada Pelayanan Publik dan tata Kelola Pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi “

❖ **MOTTO PELAYANAN**

“Kepuasan Anda Adalah janji Pelayanan Kami”

❖ **MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan Kelurahan Sungai Besar adalah :

“DENGAN INI, MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

❖ **JANJI PELAYANAN**

Janji pelayanan Kelurahan Sungai Besar adalah :

“ Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan cepat, tepat, akurat dan tanpa biaya”

1.2 DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/ UNSUR-UNSUR DALAM KUESIONER

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. **Persyaratan (U 1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan satu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U 2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U 3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif* (U 4)**, adalah onkos 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 (U 5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (U 7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U 9)**, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan dan maksud. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Adapun maksud dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui Survei Kepada Masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat oleh Kelurahan Sungai Besar.

Tujuan

Adapun tujuan pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sungai Besar adalah sebagai berikut:

Sebagai dasar pijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Sungai Besar.

Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.4 TARGET DAN SASARAN

- Target yang ingin dicapai dari Survey Kepuasan Masyarakat, Tujuannya untuk :
 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat Kelurahan Sungai Besar.
 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Sungai Besar.
 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 di Kelurahan Sungai Besar

- Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, adalah :
Masyarakat Kelurahan Sungai Besar yang terdiri dari 47 RT dan 7 RW.

1.5 MANFAAT

Manfaat yang diperoleh dari survey ini bagi Kelurahan Sungai Besar adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Adanya upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan;
3. Diketahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan serta dapat menjadi tolak ukur mutu pelayanan pada setiap jenis pada unit pelayanan yang bersangkutan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi pemerintah, dapat dipergunakan sebagai bahan alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik, untuk suatu kebijakan selanjutnya;
7. Bagi masyarakat, dapat menjadi gambaran kinerja penyelenggara pelayanan bersangkutan.

BAB II METODOLOGI

2.1 TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat Kelurahan Sungai Besar dengan menggunakan teknik survei :

- A. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- B. Kuisisioner melalui pengisian sendiri.

2.2 LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- A. Persiapan
- B. Pengumpulan Data
- C. Pengolahan Data

A. Persiapan

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Penetapan Pelaksana
 - Dilaksanakan sendiri
2. Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner
 - b. Bagian dari Kuesioner/pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan
 - a. Jumlah Responden survei kepuasan masyarakat di laksanakan pada unit pelayanan publik Kelurahan Sungai Besar dengan menggunakan data berdasarkan populasi tabel teknik Sampling Krejji dan Morgan yaitu :
Dengan Populasi (N) = 170 dan Sampel (n) = 119
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
Adapun lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sungai Besar Jalan P. Muhammad Noor No. 58 Rt 29 Rw 05 pada 4 (empat) Unit Seksi Pelayanan Kelurahan Sungai Besar yang terdiri dari : Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Ekonomi Pembangunan dan Seksi Kesejahteraan Sosial.
Waktu pengumpulan data adalah selama 5 (lima) hari kerja dari hari Senin dari Jam 08.00 Wita s/d 16.30 Wita pada hari Jum'at Jam 7.30 Wita s/d 11.00 Wita.
4. Penyusunan Jadwal
Pelaksanaan survei dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d 7 Desember 2020

B. PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan Data
 - a. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanan
 - b. Menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi

2. Pengisian Kuesioner

Dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

3. Pengujian Kualitas dan Validitas Data

Data pendapat masyarakat yang terisi dalam kuesioner dikomplikasi berdasarkan kelamin, pendidikan, pekerjaan.

C. PENGOLAHAN DATA

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, diberikan pertanyaan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan pengisian kuesioner.

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara pencacah melalui wawancara tatap muka.

1. Metode Pengolahan Data

Dalam hal ini pengolahan data dengan menggunakan metode pengolahan data sebagai berikut :

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

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

Atau dengan cara

$$\text{KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM} \times 100}{4}$$

2. Terhadap unit pelayanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, dimungkinkan untuk :
 - a. Menambah unsur yang dianggap relevan
 - b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
3. Tabel : Nilai Persepsi. Interval; IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi Interval SKM

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

BAB III

HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

Dari survey yang dilakukan dimana seluruh responden telah memberikan penilaian sesuai dengan kriteria masing-masing, maka data mentah tersebut diolah dalam bentuk tabulasi data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per responden serta per unsur pelayanan. Terlihat data jawaban 532 responden tersebut diambil nilai rata-rata per unsur pelayanan. Terlihat bahwa secara total nilai rata-rata pelayanan untuk :

1. **Persyaratan (U 1)** adalah terkait dengan persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan perijinan. Untuk rata-rata responden memberikan penilaian “sesuai” dimana persyaratan teknis dan administrasi dinilai cukup baik, mudah, transparan dan logis. Total nilai untuk ini adalah 2084 dan akumulasi rata-rata 3,92.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U 2)** dimana tahapan/tata aliran/sistem prosedur pelayanan dinilai mudah dan sederhana. Untuk itu rata-rata responden memberikan penilaian “mudah” dengan total nilai 2101 dan akumulasi rata-rata 3,95.
3. **Waktu Penyelesaian (U 3)** yaitu terkait waktu penyelesaian yang telah ditentukan dan menjadi komitmen bersama unit pelayanan publik. Untuk hal ini rata-rata responden memberikan penilaian “cepat” dan tepat waktu sebagaimana yang sudah ditetapkan. Total nilai adalah 2098 dan akumulasi rata-rata 3,94.
4. **Biaya/Tarif (U 4)**, dimana keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Untuk hal ini rata-rata memberikan penilaian “wajar” dimana penetapan biaya masih dianggap wajar dan tidak memberatkan. Total nilai adalah 2063 dan akumulasi rata-rata 3,88.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 5)** adalah terkait dengan sesuai apa tidaknya produk pelayanan. Untuk hal ini rata-rata memberikan penilaian “sesuai” dimana produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk hal ini rata-rata memberikan penilaian “sesuai” dengan total nilai 2032 dan akumulasi rata-rata 3,82.

6. **Kompetensi Pelaksana (U 6)** adalah terkait dengan tingkat keahlian/kemampuan petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk hal ini rata-rata responden memberikan penilaian “mampu” dan total nilainya 2039 dan akumulasi rata-rata 3.83.
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan (U 7)** berkaitan dengan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan. Unsur yang lebih ditekankan adalah sikap sopan santun dan ramah saling menghormati dan menghargai. Untuk hal ini rata-rata responden memberikan penilaian bahwa petugas pelayanan “sopan dan ramah” dengan total nilai 2052 dan akumulasi rata-rata 3.86.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 8)**, berkaitan dengan proses yang meliputi menerima pengaduan, baik berupa lisan maupun tulisan, yang bersifat langsung dari masyarakat maupun yang tidak langsung. Untuk hal ini rata-rata memberikan penilaian “puas” dengan total nilai 2062 dan akumulasi rata-rata 3.88.
9. **Sarana dan Prasarana (U 9)**, terkait dengan peralatan yang digunakan dan tempat pelaksanaan pelayanan apakah sudah terpenuhi. Untuk hal ini rata-rata responden memberikan penilaian bahwa petugas pelayanan “sopan dan ramah” dengan total nilai 2056 dan akumulasi rata-rata 3.86.

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	3.92
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.95
3.	Waktu Penyelesaian	3.94
4.	Biaya/Tarif	3.88
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.82
6.	Kompetensi Pelaksana	3.83
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.86
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
9.	Sarana dan Prasarana	3.86

Nilai indeks pelayanan :

$$(3.92 \times 0,11) + (3.95 \times 0,11) + (3.94 \times 0,11) + (3.88 \times 0,11) + (3.82 \times 0,11) + (3.83 \times 0,11) + (3.86 \times 0,11) + (3.88 \times 0,11) + (3.86 \times 0,11) = 3.88$$

1. Nilai Indek Unit Pelayanan adalah 3.88
2. Nilai SKM setelah dikonversi dari Nilai Indek Unit Pelayanan (3.88) dikalikan nilai dasar (25) = 97.05

Kriteria mutu pelayanan dapat dilakukan dengan melihat Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

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

Sesuai dengan tabel diatas maka dengan nilai SKM unit pelayanan = 97.05 maka Mutu Pelayanan sama dengan "A". Dengan demikian maka Kinerja Unit Pelayanan Kelurahan Sungai Besar adalah **SANGAT BAIK**.

Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk di Kota Banjarbaru maka penilaian masyarakat ini sungguh merupakan prestasi yang membanggakan dan ini merupakan hasil kerja keras semua pihak, terlebih lagi adanya dukungan serta komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Banjarbaru dalam hal ini Walikota dan Legislatif.

Dari keseluruhan 9 (sembilan) unsur pelayanan terlihat bahwa total Nilai Unsur Pelayanan terendah adalah terkait dengan: Sistem, **Perilaku Pelaksana Pelayanan (U 7)** dengan nilai 2052 atau dengan rata-rata 3.86.

Untuk mengatasi hal ini maka setiap unit penyelenggara pelayanan agar bisa mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) dan yang tertulis pada alur pelayanan.

Dengan keterbatasan jumlah Pegawai yang ada di Kelurahan Sungai Besar sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sebagaimana yang sudah

ditetapkan. Untuk itu diharapkan adanya penambahan Pegawai pada Kelurahan Sungai Besar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Total Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan (U 4) dengan nilai 2063 atau dengan rata-rata 3.88.

Dengan pernyataan tertulis berisi janji pelayanan untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

Maka untuk tetap mempertahankan, meningkatkan dan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan diharapkan Pegawai Kelurahan Sungai Besar menjadikan Maklumat Pelayanan sebagai dasar untuk menjalankan peraturan / mentaati peraturan tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

IV.1. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Besar sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan masing-masing unsur pelayanandari 9 unsur pelayanan, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, keseluruhan unsur pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK”.
2. Perlunya Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkesinambungan untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

IV.2 TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (Lurah), Kepala Seksi dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, gratis, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dan yang perlu diprioritaskan adalah :

1. Pemberian kejelasan prosedur pelayanan .
Perlunya pemberian kejelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan cara menyampaikan secara langsung kepada masyarakat dan juga memberikan penjelasan kepada masyarakat bahwa untuk alur pelayanan telah tertulis dan tersedia atau dapat dilihat dipapan alur pelayanan.
2. Pemberian penjelasan bahwa untuk waktu pelayanan telah tertulis di alur pelayanan dan SOP untuk setiap bidang seksi pelayanan dan ini menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

Selain itu untuk perbaikan terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan juga perlu dilakukan SKM kepada masyarakat secara berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

BAB V P E N U T U P

Secara umum dapat kita lihat bahwa semua Instansi Pemerintahan Kota Banjarbaru memiliki Visi, misi dan tujuan masing-masing. Dimana hal tersebut merupakan sesuatu yang harus diwujudkan demi tercapainya peningkatan kinerja instansi yang bersangkutan.

Untuk mewujudkan visi dan misi serta mencapai tujuan yang diharapkan, diperlukan kerja sama yang baik antara semua pihak baik pemerintah, masyarakat, organisasi masyarakat serta instansi yang terkait dengan tugas-tugas pemerintahan di Kelurahan. Karena tanpa itu semua maka apa yang kita harapkan tidak akan dapat terwujud.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Diharapkan dengan tersusunnya Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sungai Besar tahun 2020 ini, dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik pada Pemerintahan Kelurahan Sungai Besar.

Atas perhatian dari semua pihak diucapkan terima kasih. Demikian disampaikan sebagai laporan dan bahan untuk pertimbangan selanjutnya.

Sungai Besar, Desember 2020

LURAH SUNGAI BESAR

HNEDRAWAN MAULANA, S.STP, M.Si
NIP. 19680603 199010 1 002

DAFTAR TABEL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

UMUR	JUMLAH
12 Thn – 20 Thn	11
20 Thn – 31 Thn	126
30 Thn – 41 Thn	265
41 Thn – 50 Thn	119
51 Thn – 60 Thn	11
JUMLAH	532

JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

JENIS KELAMIN	JUMLAH
LAKI-LAKI	191
PEREMPUAN	341
JUMLAH	532

JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
SD	0
SLTP	1
SLTA	426
D1-D3-D4	6
S1	99
S-2 ke Atas	0
JUMLAH	532

JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
PNS/TNI/POLRI	0
Pegawai Swasta	312
Wiraswasta/Usahawan	21
Pelajar/Mahasiswa	193
Lainnya	6
JUMLAH	532

Tabel Populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

**DAFTAR LAMPIRAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**