



Januari-Juli
2022

LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

i

Segala puji syukur senantiasa kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mengaruniakan kepada kita rahmat, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Juli 2022 ini di lingkungan Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah ini selesai disusun.

Adapun penyusunan laporan ini untuk memberikan hasil penilaian secara komprehensif terhadap pelayanan publik untuk menghasilkan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Laporan kegiatan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Kami menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami sungguh-sungguh mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak buat kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja untuk membangun.

Palangka Raya, Agustus 2022

Kepala Biro Administrasi Pimpinan,

Johani Sonder, S.STP., M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud, Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Pengertian Umum.....	3
BAB II METODOLOGI.....	5
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei.....	5
2.3 Unsur atau Variabel Survei.....	6
2.4 Metode Pengolahan Data.....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
Hasil dan Pembahasan.....	9
BAB IV MONITORING DAN EVALUASI.....	12
4.1 Pelaksanaan SKM.....	12
4.2 Permasalahan.....	12
4.3 Saran Perbaikan atau Rekomendasi.....	12
BAB V TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA.....	13
5.1 Saran SKM Sebelumnya.....	13
5.2 Tindak Lanjut.....	13
BAB VI PENUTUP.....	15
6.1 Kesimpulan.....	15
6.2 Saran.....	15

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat di Biro Administrasi Pimpinan dilakukan terhadap jenis layanan informasi publik.

Survei Kepuasan Masyarakat tersebut mendokumentasikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan informasi. Survei ini ingin mengetahui tingkat kinerja sebagai bahan untuk pelayanan publik selanjutnya. Selain itu data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Biro Administrasi Pimpinan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Biro Administrasi Pimpinan perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 MAKSUD, TUJUAN, DAN MANFAAT

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Biro Administrasi Pimpinan. Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan Biro Administrasi Pimpinan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Pimpinan;
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Biro Administrasi Pimpinan;
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Biro Administrasi Pimpinan.

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Pimpinan;
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkup Biro Administrasi Pimpinan;
3. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Administrasi Pimpinan;
4. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Administrasi Pimpinan;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Biro Administrasi Pimpinan.

1.3 DASAR HUKUM

Dasar hukum yang digunakan dalam Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 62);
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 63 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Operasional Pejabat Pengelola informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015 Nomor 63)

1.4 PENGERTIAN UMUM

Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN Nomor 14 tahun 2017, terdapat beberapa pengertian sebagai berikut:

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 adalah 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 (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara 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 (satu) tahun sekali;
6. Lembaga lain adalah Lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/perguruan tinggi;

7. Pemberi layanan 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 penyelenggara 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 kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

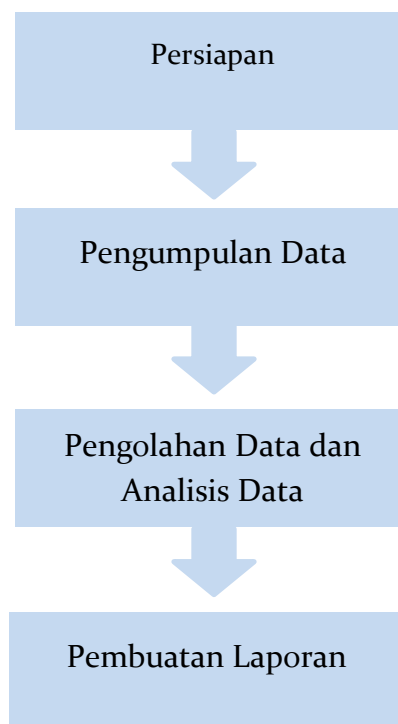
II. METODOLOGI

2.1 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah pelayanan informasi yang dilaksanakan di Biro Administrasi Pimpinan.

2.2 TAHAPAN PELAKSAAN SURVEI

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup BPSPL Padang adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

Kuisisioner diberikan kepada masyarakat pengguna layanan publik di Biro Administrasi Pimpinan terutama bidang layanan informasi.

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner dalam bentuk Google Form. Penerima layanan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikirimkan secara online.

2.3 UNSUR ATAU VARIABEL SURVEI

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan dengan mengadopsi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan inimerupakan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

Kuisisioner diberikan kepada pemohon informasi di lingkup Biro Administrasi Pimpinan. Hasil dari kuisisioner tersebut kemudian dikumpulkan untuk diolah sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan:

Tabel 1. Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai	Keterangan	Rentang Nilai
A	Sangat Setuju	88,31 – 100
B	Setuju	76,61 – 88,30
C	Kurang Setuju	65,00 – 76,60
D	Tidak Setuju	25,00 – 64,99

2.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung secara otomatis oleh mesin Google Form sehingga didapati persentase yang disajikan dalam bentuk pie chart dengan keterangan sesuai unsur atau variabelnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner kepuasan masyarakat disebarkan kepada pelaku pemakai layanan publik bidang informasi pada Januari-Juli 2022. Pada periode ini, terdapat 20 responden yang melakukan pengisian kuesioner diantaranya:

Tabel 2. Daftar Responen yang Mengisi Kuesioner Google Form Periode Januari – Juli 2022

1. mamaeyo@gmail.com
2. yantingmaria21@gmail.com
3. party.day21@gmail.com
4. hardisarjito4@gmail.com
5. oliph1304@gmail.com
6. ninef.sari@gmail.com
7. noriko2124@gmail.com
8. asharamansien@gmail.com
9. rennysamat.official@gmail.com
10. okkal.2014@gmail.com
11. dina.meitriana@gmail.com
12. oktarianovratina.purba86@gmail.com
13. iwul79@gmail.com
14. eka.fitriani1120@gmail.com
15. wpaskanova@gmail.com
16. arissyafaat86@gmail.com
17. yantiyda@gmail.com
18. devid.situmorang@yahoo.com
19. himawan.laksono@ymail.com
20. sherynovalia2017@gmail.com

Responden yang mengisi kuesioner Google Form terdiri dari laki-laki 8 orang (40%) dan perempuan 12 orang (80%) dengan usia 18-35 tahun sebesar 50%, usia 36-45 tahun sebesar 45% dan sisanya berusia di atas 45 tahun sebesar 5%.

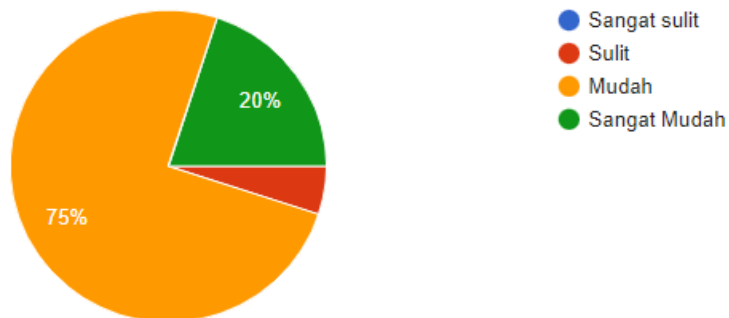
Kuisisioner yang disebarkan kepada perorangan berjumlah 10 (sepuluh) pertanyaan. Masing-masing pertanyaan memiliki masing-masing unsur yang memberikan nilai kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Diagram Nilai Tiap Unsur Pelayanan

Berikut merupakan tampilan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Administrasi Pimpinan dalam diagram.

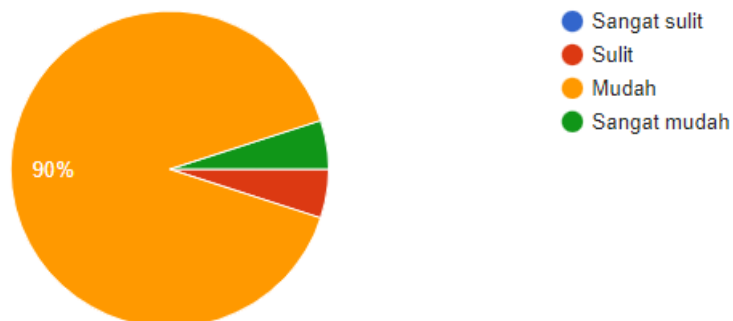
1. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengajukan permohonan informasi di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah?

20 responses



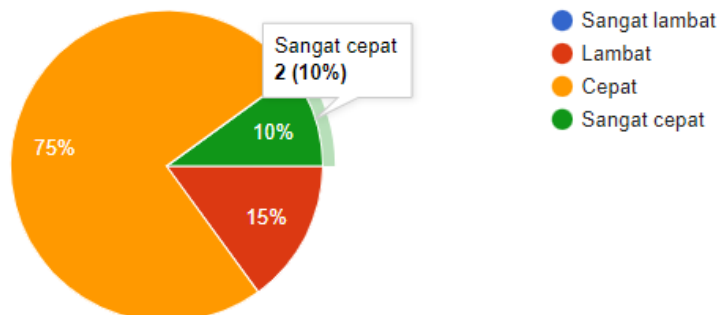
2. Prosedur/alur pelayanan informasi di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah

20 responses



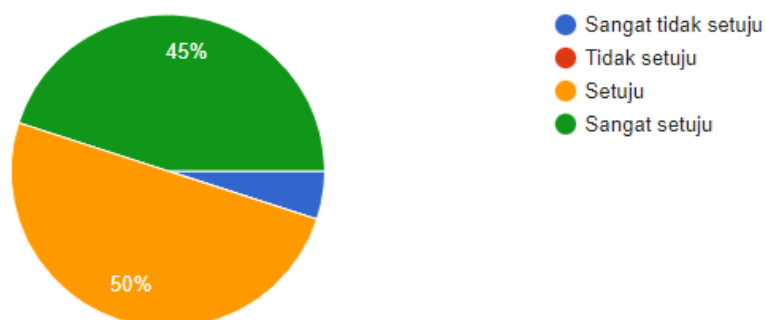
3. Standar waktu pelayanan publik di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah

20 responses



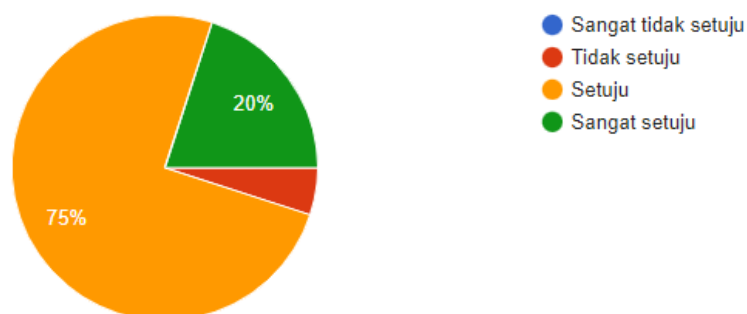
4. Petugas tidak menerima imbalan uang dalam rangka pelayanan informasi di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah

20 responses



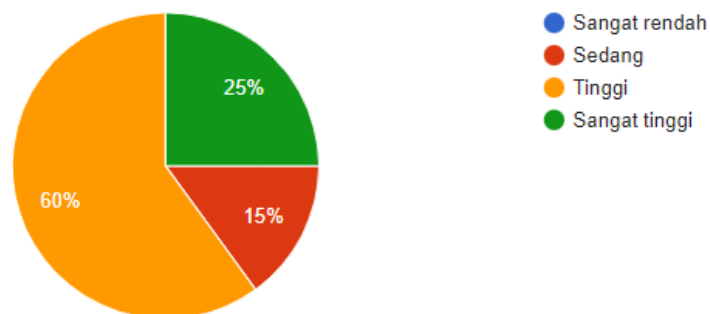
5. Produk/hasil layanan informasi publik Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memiliki kualitas yang baik sesuai harapan Saudara

20 responses



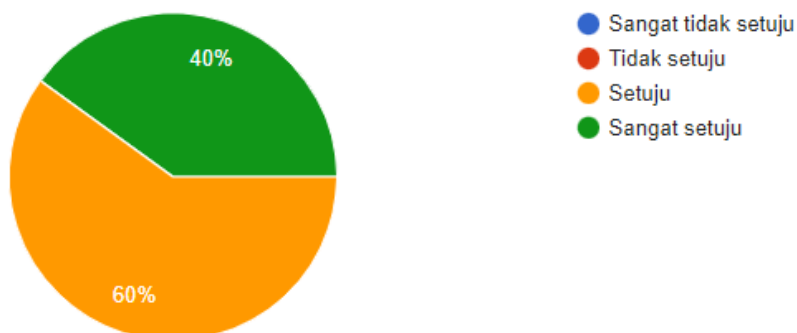
6. Petugas pelaksana layanan informasi melaksanakan tugasnya dengan terampil dan berintegritas

20 responses



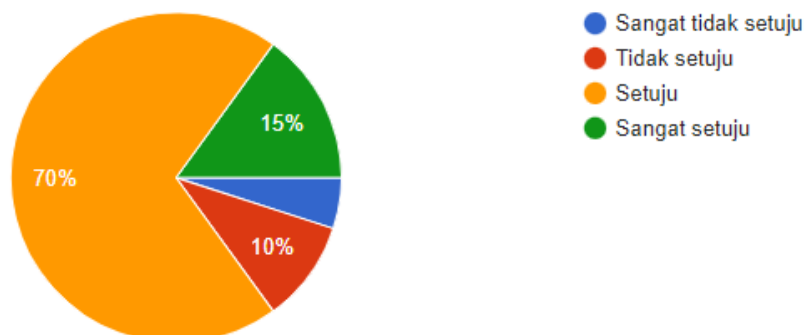
7. Petugas pelaksana layanan informasi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

20 responses



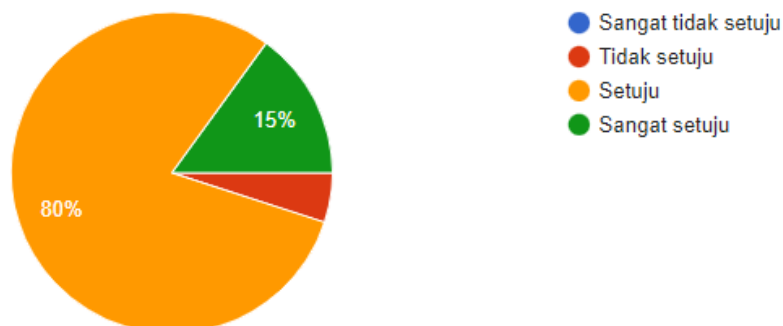
8. Sarana dan prasarana tersedia lengkap sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan

20 responses



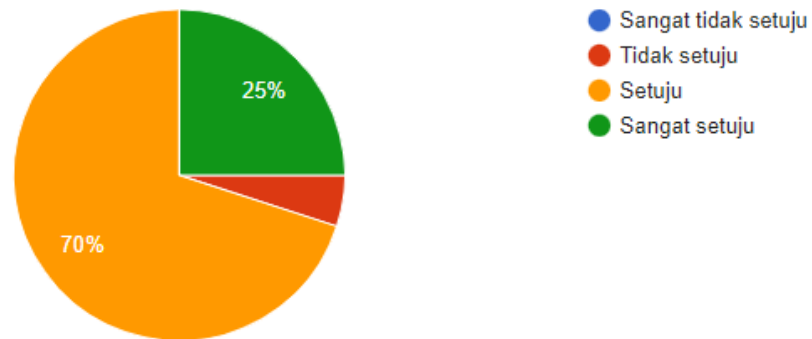
9. Prosedur penyampaian aduan/keluhan/saran terkait pelayanan informasi publik di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah jelas dan mudah

20 responses



10. Petugas melayani aduan/keluhan/saran tentang layanan informasi publik di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah menanggapi dengan ramah

20 responses



Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat Biro Administrasi Pimpinan. Nilai persentase pada setiap variable unsur pelayanan berada di atas 65%,dapat dikategorikan sebagai **Sangat Baik**.

IV. MONITORING DAN EVALUASI

4.1 PELAKSAAN SKM

Rangkaian kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai dengan tahap persiapan dan pengumpulan data. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran tautan berisi kuesioner kepada para pelaku usaha perdagangan hiu/pari di wilayah kerja Biro Administrasi Pimpinan. Kuesioner disebarakan selama bulan Juli 2022. Komposisi responden terdiri 20 responden.

4.2 PERMASALAHAN

Berdasarkan pelaksanaan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, tidak terdapat permasalahan yang ditemukan dalam permohonan layanan informasi.

4.3 SARAN PERBAIKAN ATAU REKOMENDASI

Berdasarkan hasil SKM ini didapat saran perbaikan atau rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu lebih ditingkatkan lagi sosialisasi penyediaan layanan publik dalam bidang layanan informasi.

V. TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA

5.1 SARAN SKM SEBELUMNYA

Tahun 2021 belum pernah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik khususnya bidang layanan informasi. Selama itu, Biro Administrasi Pimpinan memberikan layanan informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Biro Administrasi Pimpinan serta penyebarluasan informasi melalui media sosial Biro Administrasi Pimpinan.

5.2 TINDAK LANJUT

Berdasarkan saran yang dituangkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, penyampaian informasi harus ditingkatkan melalui sosialisasi dan fasilitas dilengkapi untuk meningkatkan performa pelayanan agar lebih efektif.

VI. PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan pada Biro Administrasi Pimpinan dikategorikan “Sangat Baik” oleh perorangan pemanfaat informasi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil SKM ini didapat saran perbaikan atau rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu sosialisasi layanan informasi PPID, media sosial dan penambahan fasilitas dukung.

_____ () _____