

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Tapin Selatan, sebagai salah satu penyedia layanan publik di kabupaten Tapin, maka perlu diselenggarakan survei atau jejak pendapat tentang penilaian penggunaan layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada peraturan menteri PANRB No.14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera capai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Tapin Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tapin Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tapin Selatan adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tapin Selatan yaitu :

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian :** Waktu pelayanan 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 pelaksanaan 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 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 (usaha, pembanguana, proyek). Untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini

penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	15

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	45	45%
		PEREMPUAN	55	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	3%
		SLTP	15	15%
		SLTA	66	66%
		DIII	9	9%
		S1	7	7%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	2	2%
		SWASTA	30	30%
		WIRUSAHA	45	45%
		LAINNYA	21	21%
4	JENIS LAYANAN	REKOMENDASI IZIN USAHA	16	16%
		e-KTP	42	42%
		REKOMENDASI IMB	10	10%
		REKOMENDASI NIKAH	32	32%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per unsur	3,25	3,26	3,22	3,37	3,29	3,27	3,36	3,29	3,32
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,22 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,37 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin.
- Untuk Persyaratan Layanan lebih disosialisasikan kepada masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan public maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil Analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penambahan Loker Layanan		✓			Bagian Pemerintahan

2	Persyaratan Layanan	Sosialisasi ke Desa / Kelurahan serta pembuatan baner	✓	✓			Bagian Pemerintahan
3	Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓		✓		Bagian Pemerintahan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil Analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Tapin Selatan dapat dilihat dari grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan dapat terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Kecamatan Tapin Selatan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tapin Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 82,22.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan layanan, serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,37 dari unsur layanan, dan perilaku pelaksana serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

Tambarangan, Oktober 2022

Camat Tapin Selatan,

REZA ALGHIFARI, S.IP
NIP.198807072007011002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil 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"/> Wirausaha	
	<input type="checkbox"/> Lainnya :
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,25	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,75	B
U3	Waktu Penyelesaian	80,75	B
U4	Biaya / Tarif	83,75	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,00	B
U6	Kompetensi Pelaksana	81,50	B
U7	Perilaku Pelaksana	83,25	B
U8	Sarana dan Prasarana	82,00	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	82,75	B

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,0643	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

LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA
KANTOR KECAMATAN TAPIN SELATAN
KABUPATEN TAPIN
TAHUN 2022

OLEH
TIM IKM KABUPATEN TAPIN

RANTAU
2022