

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memperhatikan semakin dinamis dan kompleksnya tuntutan dan harapan masyarakat terhadap terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel, maka pemerintah harus mampu memenuhi salah satu tuntutan masyarakat yang sangat urgen dan mendasar, yaitu pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

Hal itu disebabkan fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Oleh karenanya penyelenggara pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu mengkaji dan menemukenali tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan, salah satunya adalah dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, dengan melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan pengaduan, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna serta untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta.

C. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara tetap setiap 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*, yaitu skala psikometrik dengan menggunakan kuesioner (angket) melalui

kegiatan survei. Sedangkan pengolahan dan analisis hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai kaidah pengolahan survei.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Tabungane Nomor : 18.a TAHUN 2020.

Susunan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tabungane adalah sebagai berikut :

1. Pengarah : Khairani, S.AP.MA. (Camat Tabungane)
2. Ketua : Salidah, S.Sos
3. Anggota/surveior : Noorjani, S.Sos
4. Sekretariat : Muhammad Toni, A.Md

E. Jadwal dan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat telah disusun jadwal kegiatan survei sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung jawab
1	Rapat Persiapan :		Ketua Tim
	a. Penetapan jadwal kegiatan	07 Okt 2020	
	b. Pembentukan Tim Survei	07 Okt 2020	
	c. Penetapan mekanisme pelaksanaan survey	07 Okt 2020	
2	Penyebaran kuesioner	12 – 26 Okt 2020	Surveior
3	Pengumpulan kuesioner	02 – 09 Nop 2020	Surveior
4	Pengolahan data	10 – 16 Nop 2020	Surveior
5	Penyusunan laporan hasil survey	20 – 26 Nop 2020	Sekretariat
6	Rapat penyampaian hasil survey	02 Desember 2020	Ketua Tim
7	Penyampaian laporan survei ke Bupati melalui Bagian Organisasi Setda	03 Desember 2020	Sekretariat

BAB II

ANALISIS

A. Data Kuesioner

Berdasarkan data pada buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020 yang tercatat pada Data Kecamatan Tabunganen, jumlah penduduk Kecamatan Tabunganen sebanyak 19.657 orang.

Gambaran karakteristik pendudukan Kecamatan Tabunganen secara detil adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	9.891	50,32 %
Perempuan	9.766	49,68 %
Jumlah	19.657	100,00 %

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka jumlah sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada tahun 2020 sebanyak 375 orang responden.

Dari jumlah responden sebanyak 375 orang tersebut, jumlah kuesioner yang telah dikembalikan sebanyak 350 lembar kuesioner, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah sebanyak 350 lembar kuesioner.

Gambaran karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	188	53,72 %
Perempuan	162	46,28 %
Jumlah	350	100 %

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	n	%	n	%	N	%
0 – 14	0	0	0	0	0	0
15 – 64	182	96,81	160	98,77	342	97,71
65+	6	3,19	2	1,23	8	2,29
Jumlah	188	100	162	100	350	100

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
SD sederajat	130	37,14
SMP sederajat	107	30,57
SLTA sederajat	103	29,43
Diploma	2	0,57
S-1	8	2,29
S-2	0	0
S-3	0	0
Jumlah	350	100

B. Perhitungan

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi Nilai. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

Dari kuesioner yang disampaikan kepada masyarakat dengan jumlah 350 lembar kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 6. Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR
1	Kesesuaian Persyaratan	1296	3.70	0.41
2	Kemudahan Prosedur	1319	3.77	0.42
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	1236	3.53	0.39
4	Kewajaran Biaya/Tarif	1400	4.00	0.44
5	Kesesuaian Produk Layanan	1162	3.32	0.37
6	Kompetensi Petugas	1144	3.27	0.37
7	Perilaku Petugas	1225	3.50	0.39
8	Penanganan Pengaduan	1239	3.54	0.39
9	Kualitas Sarana & prasarana	1129	3.23	0.36

kesesuaian persyaratan yang memiliki nilai unsur tertinggi adalah unsur kewajaran biaya/tarif, sedangkan yang terendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana.

C. Deskripsi Hasil

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian persyaratan sebesar 1296. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kesesuaian persyaratan pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian persyaratan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Unsur Kesesuaian Persyaratan Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2017	2018	2019
Kesesuaian Persyaratan	636	1112	1284

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kesesuaian persyaratan selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah

212 menjadi 338, kemudian menjadi 346 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

2. Unsur Kemudahan Prosedur

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kemudahan prosedur sebesar 1319. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kemudahan prosedur pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kemudahan prosedur dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Nilai Unsur Kemudahan Prosedur Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Kemudahan Prosedur	1114	1307	1319

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kemudahan prosedur selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kecepatan waktu pelayanan sebesar 1236. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kecepatan waktu pelayanan pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kecepatan waktu pelayanan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Nilai Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2018	2019
Kecepatan Waktu Pelayanan	1133	1133	1220

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kecepatan waktu pelayanan selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kewajaran biaya/tarif sebesar 1400. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Nilai Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2018	2019
Kewajaran biaya/tarif	1226	1331	1400

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kewajaran biaya/tarif selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

5. Unsur Kesesuaian Produk Layanan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kesesuaian produk layanan sebesar 1162. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kesesuaian produk layanan pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kesesuaian produk layanan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Nilai Unsur Kesesuaian Produk Layanan Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Kesesuaian Produk Layanan	1115	1150	1162

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kesesuaian produk layanan selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

6. Unsur Kompetensi Petugas

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kompetensi petugas sebesar 1144. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kompetensi petugas pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kompetensi petugas dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Nilai Unsur Kompetensi Petugas Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Kompetensi Petugas	1102	1130	1144

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kompetensi petugas selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

7. Unsur Prilaku Petugas

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur prilaku petugas sebesar 1225. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur prilaku petugas pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur perilaku petugas dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Nilai Unsur Prilaku Petugas Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Prilaku Petugas	1109	1213	1225

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur perilaku petugas selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

8. Unsur Penanganan Pengaduan

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 1239. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur penanganan pengaduan pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur penanganan pengaduan dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan Tahun 2019 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Penanganan Pengaduan	1044	1202	1239

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur penanganan pengaduan selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

9. Unsur Kualitas sarana dan prasarana

Dari hasil survei terlihat bahwa nilai untuk unsur kualitas sarana dan prasarana sebesar 1129. Bila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil survei untuk unsur kualitas sarana dan prasarana pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan.

Gambaran hasil nilai survei untuk unsur kualitas sarana dan prasarana dibandingkan 2 tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Nilai Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Tahun 2018 s.d. 2020

Unsur	Nilai Survei		
	2018	2019	2020
Kualitas Sarana & Prasarana	1071	1122	1129

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil survei untuk unsur kualitas sarana dan prasarana selama 3 tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan bertambahnya jumlah responden yang semula berjumlah 338 menjadi 346, kemudian menjadi 350 responden sehingga jumlah unsur pun bertambah.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, maka didapat kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Kuiseoner terhadap Survey Kepuasan Masyarakat jenis pelayanan yang ada pada Kecamatan Tabunganen ini, sangat membantu dalam mengetahui tingkat pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Tabunganen sehingga kedepannya kita akan terus berupaya semaksimal mungkin untuk lebih meningkatkan unsur pelayanan kami pada Kantor Kecamatan Tabunganen.

Hasil Survey kecamatan Tabunganen dengan pembagian Kuiseoner sebanyak 375 lembar kuiseoner, yang telah dikembalikan sebanyak 350 lembar kuesioner, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah sebanyak 350 lembar kuesioner.

Adapun dari 350 responden yang mengisi kuiseoner, didapat Nilai IKM yakni, 88,56 (Sangat Baik). Dengan unsur yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah unsur kewajaran biaya/ tarif dengan nilai 0,44 dan nilai rata-rata paling rendah adalah unsur Kualitas sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 0,23.

B. Saran dan Rekomendasi

Dari kesimpulan tersebut di atas, maka disarankan dan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

- Agar dibuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada setiap jenis pelayanan yang ada di Kecamatan.
- Agar Peningkatan Sarana dan Prasana penunjang kegiatan pelayanan, lebih ditingkatkan.
- Komitmen semua pihak pegawai Kecamatan untuk mewujudkan pelayanan CERIA (Cepat, Efektif dan Efisien, Ramah, Inofatif dan Akuntabel).