



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI SAMPAI DENGAN DESEMBER
TAHUN 2022

PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
MARTAPURA
2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode Semester Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2022 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar dalam rangka pelaksanaan Sesuai dengan peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Pedoman Suvei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan pemerintah Kabupaten Banjar terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar Periode Bulan Juli sampai dengan Bulan November Tahun 2022.

Martapura, Desember 2022
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Banjar



Safrin Noor, SH. MH

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640909 199203 1 013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Gambaran umum	1
2. Latar Belakang	2
3. Ruang lingkup	4
4. Metode Pengukuran.....	5
5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna.....	7
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	8
1. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan.....	8
2. Hasil yang dicapai.....	9
3. Teknik Analisa Data.....	9
4. Variabel Pengukuran IKM.....	9
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI	
.....	9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	11
BAB VI PENUTUP.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi.....	15

BAB I PENDAHULUAN

1. Gambaran Umum

Kabupaten Banjar terletak di bagian selatan Provinsi Kalimantan Selatan, berada pada 114° 30' 20" dan 115° 33' 37" Bujur Timur serta 2° 49' 55" dan 3° 43' 38" Lintang Selatan. Luas wilayahnya 4.668,50 Km² atau sekitar 12,20 % dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Secara administrasi batas-batas Kabupaten Banjar adalah :

- Sebelah Utara : Kabupaten Tapin dan Kabupaten Hulu Sungai Selatan
- Sebelah Timur : Kabupaten Kotabaru dan Kabupaten Tanah Bumbu
- Sebelah Selatan : Kabupaten Tanah Laut dan Kota Banjarbaru
- Sebelah Barat : Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar

Kabupaten Banjar terbagi ke dalam 20 wilayah Kecamatan, 290 Desa dan 13 Kelurahan dengan kecamatan terluas adalah Kecamatan Aranio yaitu 1.166,35 Km² (24,98 %), dan yang terkecil adalah Kecamatan Martapura Timur yaitu 29,99 Km² (0,64 %).

a. KONDISI FISIK

Fisik dasar yang terdiri dari batas administrasi dan letak geografis, topografi dan kemiringan, suhu dan iklim, ketinggian dan kelerengan, geologis dan jenis tanah, kedalaman efektif tanah, erosi tanah dan sumber air.

b. TOPOGRAFI DAN KEMIRINGAN

Topografi wilayah Kabupaten Banjar berkisar antara 0-1.878 meter dari permukaan laut (dpl). Ketinggian ini merupakan salah satu faktor yang menentukan letak kegiatan penduduk sehingga ketinggian juga dipakai sebagai penentuan batas wilayah usaha dimana 35% berada di ketinggian 0-7 m dpl, 55,54 % terdapat pada ketinggian 50-300 m dpl dan sisanya yaitu sebanyak 9,45% berada pada ketinggian lebih dari 300 m dpl.

c. Visi Misi

- **Visi** : Terwujudnya Kabupaten Banjar Yang Maju, Mandiri dan Agamis
- **Misi** : Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Banjar Tahun 2021 – 2026 berorientasi pada pembangunan dan peningkatan kompetensi segenap sumber daya yang terdapat di Kabupaten Banjar dalam segala bidang, guna menyiapkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Banjar. Dalam rangka mewujudkan Visi Kepala Daerah Kabupaten Banjar yang telah ditetapkan diatas. maka berikut merupakan Misi Kepala Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021 -2026:
 - Peningkatan kualitas hidup dan kualitas sumber daya manusia.

- Peningkatan ekonomi yang berkualitas berbasis kerakyatan dan Pemerataan pembangunan daerah yang
- Pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan.
- Penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, baik, bersih dan efektif,
- Penguatan karakter masyarakat yang religius, berakhlak baik dan berkepribadian luhur serta menciptakan kehidupan masyarakat yang tertib, aman, dan demokratis

2. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Di dunia pemerintahan, pelanggan adalah masyarakat (rakyat) sebagai pemilik negara, dimana pemerintah adalah sebagai pemegang amanah dari masyarakat untuk melaksanakan salah satu fungsi pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pelayanan yang memuaskan masyarakat, tidak membuat masyarakat kecewa.

Ketidakpuasan masyarakat akan menimbulkan kekecewaan yang berimplikasi akan menurunkan kredibilitas pemerintah yang berujung pada menurunnya legitimasi baik politik maupun sosial, formal maupun moral terhadap pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap mereka yang menginginkan aspirasi dapat direspon.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan terutama melalui media massa. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa,

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Oleh karena itu, maka perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan intern dan global yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan unit kerja yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan terutama media massa. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit kerja penyelenggara pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar yang ingin mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Metode SKM penilaiannya telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan Kementrian PAN dan RB yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Survei kepuasan Masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristik di tempat kerjanya masing-masing tetapi tentunya tetap dengan standar penyekoran yang disesuaikan dengan penambahan atau pengurangan dari 9 unsur tersebut.

3. Ruang Lingkup Survei

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, yaitu:

a. Objek

Objek dalam pelaksanaan survei ini adalah berupa pelayanan terhadap:

1) Barang publik

Yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APDB, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang dananya tidak bersumber dari APBD.

2) Jasa publik

Yaitu pelayanan atas jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APDB.

3) Administratif

Yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda dan tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Juga dalam pelaksanaan survei juga harus memenuhi 9 unsur Pelayanan Publik, 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. 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 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).

4. Metode Pengukuran

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode

ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

1) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan alam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan Jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

2) 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 unit pelayanan.

3) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi, KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan dan sebagainya;
- b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna

NO	JENIS LAYANAN	PELAKSANA/UNIT LAYANAN	PENERIMA LAYANAN
1	Surat Keterangan Penelitian	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Masyarakat, Mahasiswa dan Lembaga lainnya

BAB II

METODOLOGI SURVEI

1. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan 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. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan alam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif alam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah kabupaten Banjar.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banjar Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit kerja penyelenggara Pelayanan Publik;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kab.Banjar;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kabupaten Banjar adalah untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan..

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pada Kabupaten Banjar secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui kuesioner SKM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Hasil Yang Ingin Dicapai

Penelitian ini dilaksanakan pada Semester I tahun 2021 dengan menetapkan target Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kabupaten Banjar kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar dilaksanakan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2022 setiap hari pada jam kerja pelayanan.

Yang menjadi objek sasaran adalah setiap masyarakat yang menerima pelayanan di Kabupaten Banjar, melalui pengunjung mengisi langsung kuesioner yang telah disiapkan atau daring (*online*) (PD disesuaikan dengan yang dilakukan). Tahapan yang dilakukan dalam melakukan Survei ini adalah:

- a. Tim survei menentukan metode survei.
- b. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
- c. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- d. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- e. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
- f. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
- g. Tim survei menyajikan laporan tahunan dalam bentuk deskriptif.
- h. Laporan diserahkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia:

3. Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi

Dalam pelaksanaan survei tentu saja terdapat beberapa hambatan diantaranya:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi hampir pada semua tingkatan unsur pelayanan mulai dari tingkatan petugas pelayanan (*front line*) hingga penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai

keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.

2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang diberikan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang aksesibel. Hal ini biasa disebabkan karena unit pelaksana pelayanan tidak mudah dijangkau/diakses oleh masyarakat.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut Definisi Maxwell tentang enam dimensi kunci kualitas dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan publik. Dikemukakan bahwa layanan harus

1. Appropriate and relevant (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan public yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.
2. Available and accesible (tersedia dan dapat dijangkau) untuk seluruh masyarakat umum maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus.
3. Equitable (keadilan) yakni persamaan perlakuan bagi seluruh masyarakat tanpa membeda-bedakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

1. Hasil Pengukuran

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

9 Unsur Pelayanan Publik	
No	
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan Pelayanan
9	Sarana dan prasarana

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata-rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 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 (NRR) tertimbang dengan rumus :

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

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

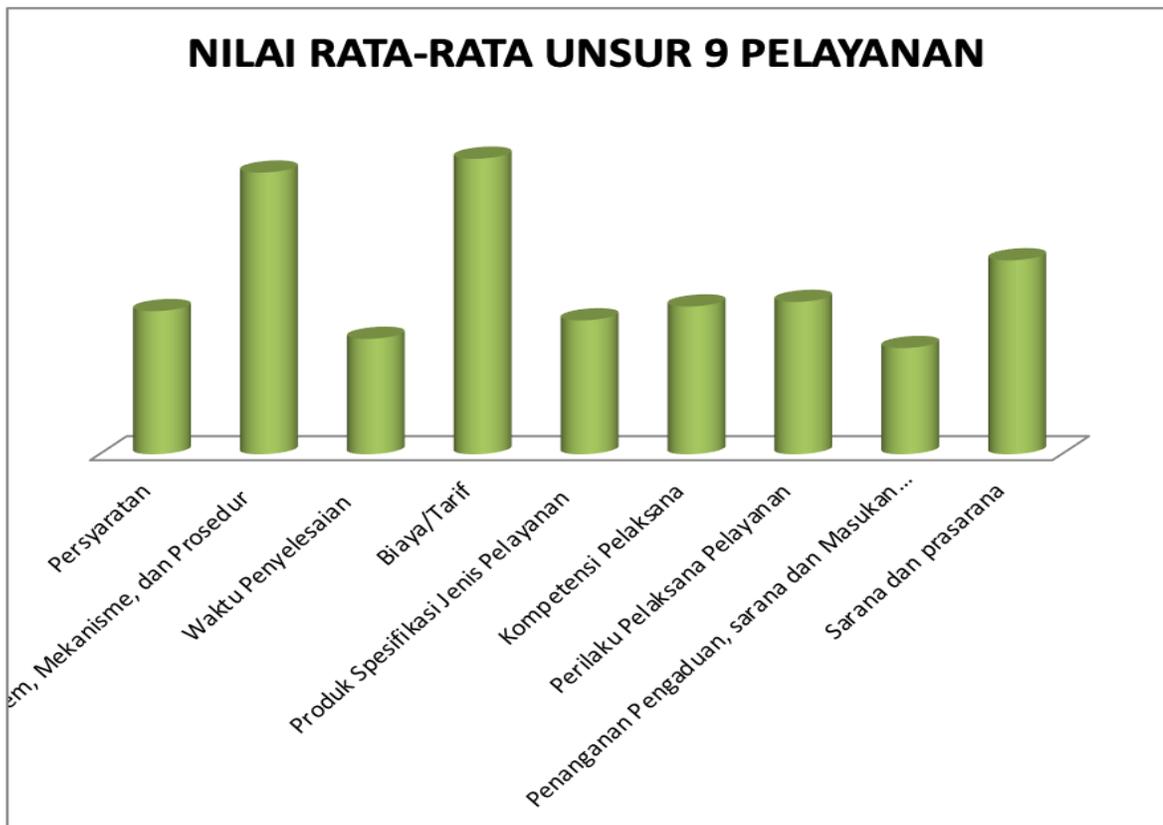
$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur 9 Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3.64
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57
3.	Waktu Penyelesaian	3.66
4.	Biaya/Tarif	3.26
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48
6.	Kompetensi Pelaksana	3.66
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.38
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Pelayanan	3.54
9.	Sarana dan prasarana	3.33



Maka untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3.64 \times 0,11) + (3.57 \times 0,11111) + (3.66 \times 0,11) + (3.26 \times 0,11) + (3.48 \times 0,11) + (3.66 \times 0,11) + (3.38 \times 0,11) + (3.54 \times 0,11111) + (3.33 \times 0,11) = 3.15$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di *Badan Kesatuan Bangsa dan Politik* Kabupaten Banjar hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

$$3,15 \times 25 = 78.77$$

b. Mutu Pelayanan **adalah B**

c. Kinerja Unit Pelayanan (Baik)

BAB V **REKOMENDASI DARI HASIL SKM**

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

A. Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini

Secara umum kualitas pelayanan di *PD* dinilai oleh masyarakat adalah Baik karena angka Survei berada dalam interval 3,16 dengan kriteria kinerja pelayanan 78.77

B. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat tahun lalu

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara

1. Perilaku Pelaksana Pelayanan. Hasil uji frekuensi cumulative percent pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain,

namun demikian aspek perilaku pelaksana pelayanan yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan lebih baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut dapat diupayakan melalui pendidikan dan latihan internal maupun eksternal di lingkungan Badan Publik.

2. Sistem Penanganan Pengaduan Publik. Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan informasi perlu dilaksanakan peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

BAB VI PENUTUP

- a. Berdasarkan hasil rekapitulasi semua unsur pelayanan

1. Jumlah Responden	: 61 Responden
2. IKM unit Pelayanan	: 3.15
3. Mutu pelayanan	: 78.77

KESIMPULAN DAN SARAN

- a. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar untuk Semester I Tahun 2022 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,15 atau konversi IKM 78.77

- b. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banjar sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut

antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga nformasinya dapat dibaca jelas oleh publik