



DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN  
PEMERINTAHAN DESA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

2024

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

*Semester I*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat atau Perangkat Daerah pengguna layanan. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan yang menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Atas dasar meningkatkan kualitas layanan, maka unit penyelenggara layanan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Dinas

**Puguh Harjanto, S.STP., M.Si**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19790810 199802 1 001

## DAFTAR ISI

### Halaman

#### KATA PENGANTAR

#### DAFTAR ISI

#### DAFTAR TABEL

#### DAFTAR GAMBAR

#### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Dasar Hukum .....	2
1.3	Maksud dan Tujuan.....	3
1.3.1	Maksud.....	3
1.3.2	Tujuan .....	3
1.4	Sasaran.....	3
1.5	Prinsip .....	4
1.6	Pengertian Umum .....	4

#### BAB II METODE SURVEI

2.1	Pendahuluan .....	6
2.2	Ruang Lingkup .....	6
2.2.1	Metode Survei .....	6
2.2.2	Teknik Survei .....	7
2.3	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4	Periode Survei.....	10

#### BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1	Pelaksanaan .....	13
3.1.1	Pelaksanaan Survei .....	13
3.1.2	Tahapan Survei.....	13
3.1.3	Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	13
3.2	Penyusunan Laporan .....	14

#### BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Data .....	15
-----	---------------------	----

4.2 Hasil Survei .....	15
4.3 Pembahasan .....	19

## **BAB V LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

5.1 Persiapan Survei .....	20
5.1.1 Penetapan Pelaksana .....	20
5.1.2 Penyiapan Bahan Survei.....	20
5.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	21
5.2.1 Penetapan Jumlah Responden .....	21
5.2.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	21
5.2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	21
5.2.4 Keterbatasan Penelitian .....	21

## **BAB VI LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA**

6.1 Bobot Nilai .....	22
6.2 Pengolahan Data Survei .....	22
6.3 Penyusunan Jadwal .....	23

## **BAB VII ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

7.1 Umum .....	24
7.1.1 Persyaratan Pelayanan .....	24
7.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	24
7.1.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	25
7.1.4 Biaya dan Tarif Pelayanan .....	25
7.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	26
7.1.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	27
7.1.7 Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	27
7.1.8 Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	28
7.1.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan .....	29

## **BAB VIII PENUTUP**

8.1 Kesimpulan .....	31
8.2 Saran .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie .....	11
Tabel 2	Bobot Nilai .....	11
Tabel 3	Rekapitulasi Nilai SKM .....	12
Tabel 4	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan .....	16
Tabel 5	Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	16
Tabel 6	Kecepatan Pelayanan .....	17
Tabel 7	Kewajaran Biaya Pelayanan.....	17
Tabel 8	Kesesuaian Hasil Pelayanan.....	17
Tabel 9	Kemampuan Petugas Pelayanan .....	18
Tabel 10	Sikap Petugas Pelayanan .....	18
Tabel 11	Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	18
Tabel 12	Penanganan terhadap Pengaduan dan Saran .....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual (Indikator).....	8
Gambar 2 Jenis Kelamin .....	15
Gambar 3 Usia .....	15
Gambar 4 Pendidikan.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Pelayanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur organisasi perangkat daerah pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi organisasi perangkat daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu perangkat daerah yang mengampu dibidang di Bidang Pemerintahan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya sesuai amanat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 115 tersebut tentunya banyak bersinggungan dengan aparat pemerintah desa, tokoh masyarakat serta masyarakat pada umumnya. Hal ini sangat terkait erat bagaimana Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur berusaha melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya untuk menuju terwujudnya good goverment. Terkait dengan hal tersebut maka Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu kunci menuju keberhasilan bagi Pemerintahan Desa baik di Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa maupun di Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa. Untuk itu perlu adanya evaluasi sejauh mana kinerja DPMPD Kaltim dalam menjalankan tugas, dan fungsinya.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kualitas Pelayanan Publik/Masyarakat adalah:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedure Administrasi Pemerintahan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman



Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **1.3.1 Maksud**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Korupsi adalah untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPD Kaltim sebagai Fasilitator Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat bagi desa-desa.
- Sebagai acuan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengetahui persepsi masyarakat tentang korupsi pada DPMPD Kaltim.
- Untuk mengetahui Integritas Penyelenggaran dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Sebagai acuan/referensi untuk pengambilan kebijakan selanjutnya.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
- Meningkatkan kualitas Aparatur Pemerintah yang bersih dan berwibawa dan bebas korupsi.

### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- **Partisipatif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **1.6 Pengertian Umum**

Dalam pengertian ini dimaksud dengan:

- **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.
- **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- **Unsur SKM** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang informasi publik.
- **Survei periodik;** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
- **Lembaga lain** adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara

hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.

- Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.
- Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.
- Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan bidang informasi publik.
- Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan. Disini Biro Umum Setda Prov. Kaltim menetapkan responden sebanyak 155 orang yang dibagikan kepada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk dibagikan kepada publik/masyarakat.
- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1 Pendahuluan**

Seiring berkembangnya waktu, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena.

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

**“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.**

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei merupakan salah satu pemecahan masalah tersebut. Untuk itu maka akan dijelaskan tentang penelitian survei ini, sebagai gambaran tentang penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

#### **2.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi:

##### **2.2.1 Metode Survei**

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah dalam matrik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 untuk mendapat hasil nilai korelasi.

Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan.

Penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup dalam upaya menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Jumlah responden dapat mempengaruhi validitas hasil yang akan dicapai. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui permintaan secara langsung, dan internet/website yang memiliki pelayanan publik khususnya informasi publik. Dalam pelaksanaannya kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

### **2.2.2 Teknik Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;
- Melaksanakan survei;
- Mengolah hasil survei;
- Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- Kuesioner elektronik (internet);
- Diskusi kelompok terfokus;
- Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

### **2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain :

- Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- 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.
- Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**Gambar 1. MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)**



Dalam pengertian ini dimaksud dengan:

- Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.

- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang informasi publik.
- Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
- Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.
- Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang informasi publik.
- Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan bidang informasi publik.
- Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan. Disini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim menetapkan responden sebanyak 83 orang yang dibagikan kepada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk dibagikan kepada publik/masyarakat.

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

## 2.4 Periode Survei

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 setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 2 (dua) kali dalam setahun.

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 dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu 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.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah menentukan jumlah sampel sebanyak 83 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 1. Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

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

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

Tabel 2. Bobot Nilai

No	Keterangan	Poin
1	SJ : Sangat Jelas	(4)
2	J : Jelas	(3)
3	KJ : Kurang Jelas	(2)
4	TJ : Tidak Jelas	(1)

Tabel 3. Rekapitulasi Nilai SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	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**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **3.1 Pelaksanaan**

##### **3.1.1 Pelaksanaan Survei**

- Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim melakukan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di setiap pelayanan yang berhubungan dengan kegiatan yang bersifat publik.
- Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah membentuk tim untuk menyusun laporan SKM.

##### **3.1.2 Tahapan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;
- Melaksanakan survei;
- Mengolah hasil survei; dan
- Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Pelayanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

##### **3.1.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Biro Umum Sekretariat Daerah Prov. Kaltim telah menyebarkan kuesioner melalui form digital dengan beberapa pertanyaan untuk dijawab dan diisi oleh pengguna layanan. Dalam pengisian survei secara digital hasil survei didapatkan setelah pengguna layanan mengisi form yang telah disediakan.

### 3.2 Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Materi pokok dalam pelaporan SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM, dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM.
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
  - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif.

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Analisis Data**

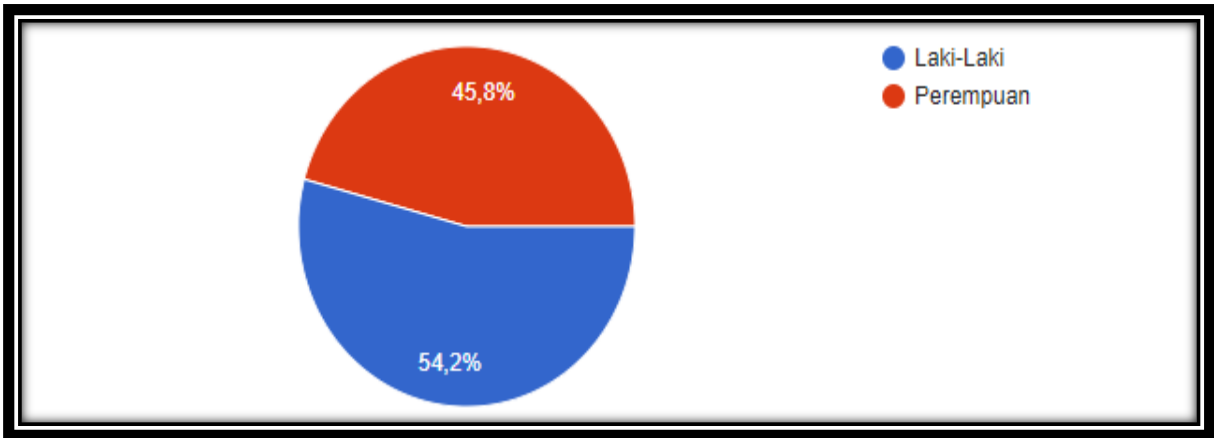
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk form digital kepada 83 orang responden. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

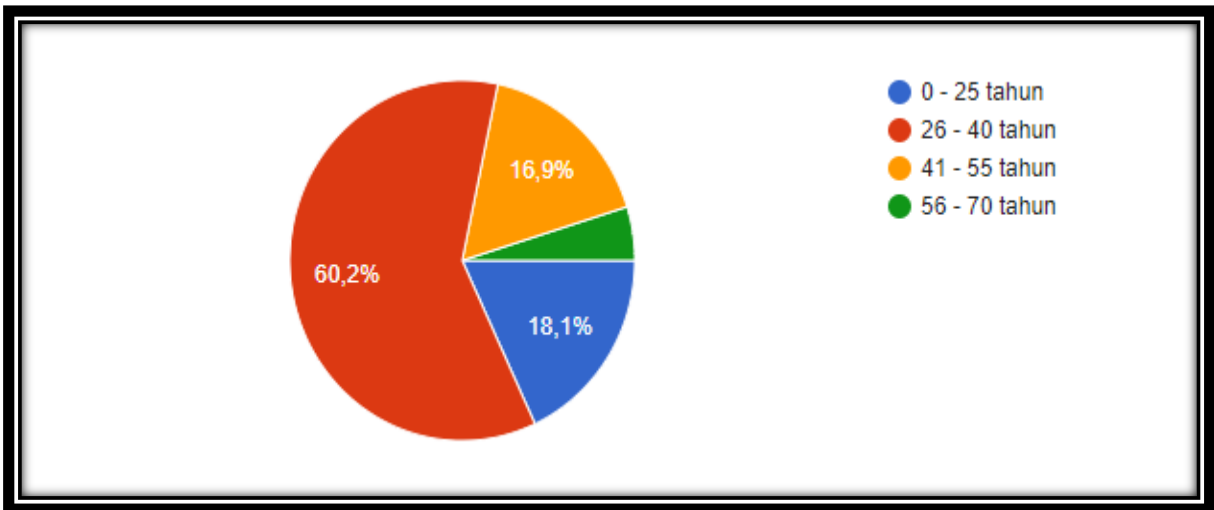
**4.2 Hasil Survei**

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim sebagai berikut:

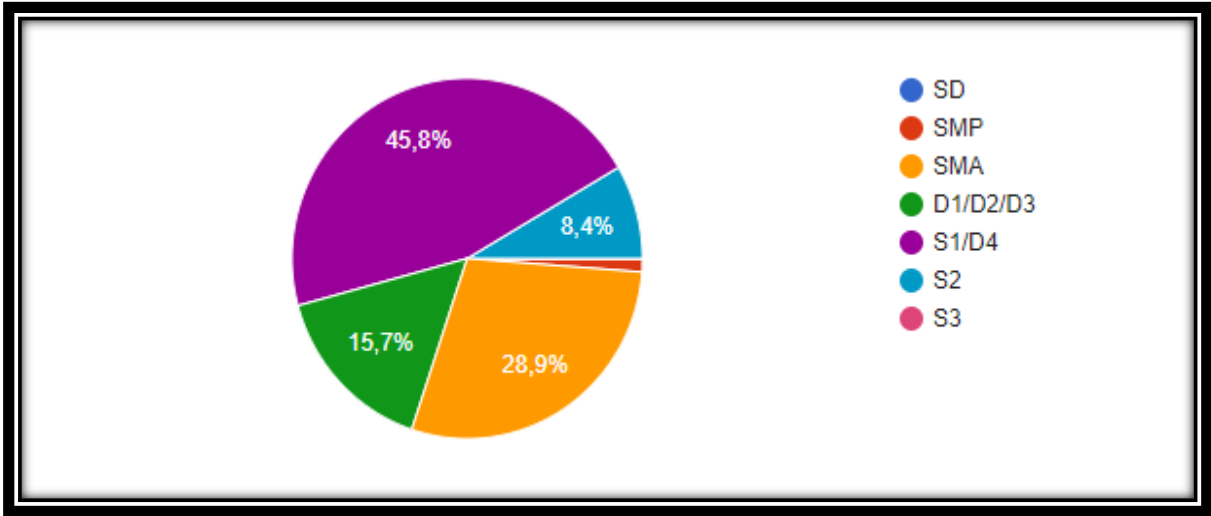
**Gambar 2. Jenis Kelamin**



**Gambar 3. Usia**



Gambar 4. Pendidikan



a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat Sesuai.	38	45,80%
	Sesuai.	45	54,20%
	Kurang Sesuai.	0	0,00%
	Tidak Sesuai.	0	0,00%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisisioner pada indikator persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel 4 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 0 % dengan jawaban kurang sesuai, angka 0 % dengan jawaban tidak sesuai, angka 45,80% dengan jawaban sangat sesuai dan angka 54,20% dengan jawaban sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 5. Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat mudah.	40	48,20%
	Mudah.	41	49,40%
	Kurang mudah.	1	1,20%
	Tidak mudah.	1	1,20%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisisioner pada indikator Kemudahan prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel 5 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 1,20% dengan jawaban kurang mudah, angka 1,20% dengan jawaban tidak mudah, angka 48,20% dengan jawaban sangat mudah dan angka 49,40% dengan jawaban mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 6. Kecepatan Pelayanan

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat cepat.	37	44,60%
	Cepat.	43	51,80%
	Kurang cepat.	3	3,60%
	Tidak cepat.	0	0,00%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Kecepatan pelayanan seperti terlihat pada tabel 6 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 0% dengan jawaban tidak cepat, angka 3,60% dengan jawaban kurang cepat, angka 44,60% dengan jawaban sangat cepat dan angka 51,80% dengan jawaban cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 7. Kewajaran Biaya Pelayanan

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat mahal.	1	1,20%
	Mahal.	5	6,00%
	Murah.	22	26,50%
	Gratis.	55	66,30%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Kewajaran Biaya pelayanan seperti terlihat pada tabel 7 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 1% dengan jawaban sangat mahal, angka 6,00% dengan jawaban mahal, angka 26,50% dengan jawaban murah dan angka 66,30% dengan jawaban gratis.

e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Tabel 8. Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat sesuai.	36	43,40%
	Sesuai.	46	55,40%
	Kurang sesuai.	1	1,20%
	Tidak sesuai.	0	0,00%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Kesesuaian Hasil pelayanan seperti terlihat pada tabel 8 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 0% dengan jawaban tidak sesuai, angka 1,20% dengan jawaban kurang sesuai, angka 43,40% dengan jawaban sangat sesuai dan angka 55,40% dengan jawaban sesuai.

**f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

**Tabel 9. Kemampuan Petugas Pelayanan**

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat kompeten.	40	48,20%
	Kompeten.	43	51,80%
	Kurang kompeten.	0	0,00%
	Tidak kompeten.	0	0,00%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel 9 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 0% dengan jawaban tidak kompeten, angka 0% dengan jawaban kurang kompeten, angka 48,20% dengan jawaban sangat kompeten dan angka 51,80% dengan jawaban kompeten.

**g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

**Tabel 10. Sikap Petugas Pelayanan**

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat sopan dan ramah.	48	57,80%
	Sopan dan ramah.	35	42,20%
	Kurang sopan dan ramah.	0	0,00%
	Tidak sopan dan ramah.	0	0,00%
	Total	83	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel 10 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 0% dengan jawaban Tidak sopan dan ramah, angka 0% dengan jawaban kurang sopan dan ramah, angka 42,20% dengan jawaban sopan dan ramah dan angka 57,80% dengan jawaban sangat sopan dan ramah.

**h. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

**Tabel 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

		Frekuensi	Persen
Valid	Sangat baik.	41	49,40%
	Baik.	36	43,40%
	Cukup.	5	6,00%
	Buruk.	1	1,20%
	Total	80	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel 11 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 1% dengan jawaban buruk, angka 6,00% dengan jawaban cukup, angka 43,40% dengan jawaban baik dan angka 49,40% dengan jawaban sangat baik.



i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan

Tabel 12. Penanganan terhadap Pengaduan dan Saran

		Frekuensi	Persen
Valid	Dikelola dengan baik.	68	81,90%
	Berfungsi kurang maksimal.	10	12,00%
	Ada tetapi tidak berfungsi.	2	2,40%
	Tidak ada.	3	3,60%
	Total	80	100,00%

Berdasarkan hasil kuisioner pada indikator Penanganan terhadap pengaduan dan saran Pelayanan seperti terlihat pada tabel 12 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 2,40% dengan jawaban ada tapi tidak berfungsi, angka 3,60% dengan jawaban tidak ada, angka 12,00% dengan jawaban berfungsi kurang maksimal dan angka 81,90% dengan jawaban dikelola dengan baik.

4.3. Pembahasan

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun. Dalam variabel ini perlu lebih diperhatikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil ini memang masih termasuk ke dalam kategori baik, namun diharapkan kedepannya sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih diperbaiki lagi, agar masyarakat pengguna dan yang mendapatkan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat.

## **BAB V**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **5.1. Persiapan Survei**

##### **5.1.1. Penetapan Pelaksana**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara swakelola, oleh karena itu Biro Umum Setda Prov. Kaltim membentuk tim penyusunan yang terdiri dari :

- Kepala DPMPD Prov. Kaltim Sebagai Pengarah
- Sekretaris DPMPD Prov. Kaltim Sebagai Pengarah
- Kepala Sub Bagian Umum sebagai Ketua
- Anggota Tim yaitu Hari Riansyah, S.Tr.IP

##### **5.1.2. Penyiapan Bahan Survei**

- Kuesioner  
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.
- Bagian Kuesioner. Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:
  - Bagian pertama. Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei juga melampirkan tanggal yang harus diisi oleh responden.
  - Bagian kedua. Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden antara lain jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden berkaitan dengan penilaian responden terhadap layanan yang diperoleh.
  - Bagian ketiga. Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim memberikan pertanyaan terstruktur dengan pilihan berganda pada kuesioner tersebut. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan berdasarkan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan

berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Adapun bentuk pertanyaan maupun pilihan jawaban sesuai yang tertuang pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

## **5.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **5.2.1. 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 masing-masing unit perangkat daerah dengan berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970). Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah menetapkan jumlah responden sebanyak 80 responden yang telah dibagi kepada seluruh Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

### **5.2.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan. Dalam hal ini para penerima layanan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim dimana pun berada dan pada saat jam kerja pelayanan.

### **5.2.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- Pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim telah menetapkan 11 unsur pelayanan sebagai indikator yang diturunkan menjadi kuesioner dan disebarkan kepada Perangkat Daerah melalui form digital.
- Pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link google form yang telah dibagikan.

### **5.2.4. Keterbatasan Penelitian**

- Dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui gambaran perbandingan tingkat kepuasan masyarakat di setiap tahunnya.
- Sample hanya 83 Responden.

## BAB VI

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

#### 6.1. Bobot Nilai

Nilai 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 yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = N$$

#### 6.2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer, melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan skala likert yaitu Nilai 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 yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

$$\text{SKM} = \frac{225+227+221+229+223+223+234+221+257}{155} \times 0,11$$

$$\text{SKM} = 3,33$$

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

$$\text{IKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$
$$\text{IKM} = 3,33 \times 25 \longrightarrow \text{IKM} = 83,3$$

### 6.3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian:

- Melaksanakan Rapat persiapan kegiatan sebanyak 3 (tiga) kali.
- Melaksanakan Rapat Koordinasi dan penyebaran Kuesioner SKM kepada Bagian - Bagian yang memiliki pelayanan publik.
- Melaksanakan pengumpulan data kuesioner SKM dari form digital yang telah disebar ke Perangkat Daerah, Organisasi, Masyarakat Umum Pengguna Layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim.
- Melaksanakan Pengolahan data kuesioner.
- Laporan hasil survei dan dikirimkan kepada Biro Organisasi Setda Prov. Kaltim.

## **BAB VII**

### **ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **7.1. Umum**

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

##### **7.1.1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil uji skala likert pada **Unsur 1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka **3,458** yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan **Baik** dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
- Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **7.1.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga

menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbis pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Hasil uji skala likert pada **Unsur 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada di angka **3,446** yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat dan dikategorikan **Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

### **7.1.3. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Hasil uji skala likert pada **Unsur 3 Kecepatan Pelayanan** berada di angka **3,410** yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat dan dikategorikan **Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### 7.1.4. Biaya dan Tarif Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pugutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik

Hasil uji skala likert pada **Unsur 4 Kesesuaian Biaya Pelayanan** yaitu berada di angka **3,578** yang berarti terindikasi bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan telah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan pada standar pelayanan dan dapat dikategorikan **Sangat Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antarpemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

#### 7.1.5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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. Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Unsur 5 Kesesuaian Hasil Pelayanan** berada di angka **3,422** yang berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat dan dikategorikan **Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan



menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Produk Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

#### **7.1.6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Unsur 6 Kemampuan Petugas Pelayanan** berada di angka **3,482** yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat dan dikategorikan **Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

#### **7.1.7. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut

diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Unsur 7 Sikap Petugas Pelayanan** berada di angka **3,578** yang berarti dapat dikategorikan **Sangat Baik** dan terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain: keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

#### **7.1.8. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik

yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Unsur 8 Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada di angka **3,410** yang berarti terindikasi bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan dikategorikan **Baik**. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

#### **7.1.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standar apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Unsur 9 Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan** berada di angka **3,723** yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan

kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima dengan baik oleh masyarakat dan dikategorikan **Sangat Baik**. Namun memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

## BAB VIII

### PENUTUP

#### 8.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim Semester I Tahun 2024 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2022 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim dipersepsikan **Baik** oleh publik, Hal ini terlihat dari **Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pertanyaan adalah 87,43.**

#### 8.2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Prov. Kaltim terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- 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.
- 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.
- Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
- 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 informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.