

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PERIODE
JANUARI S/D JUNI 2020**



**KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA
KECAMATAN LIANG ANGGANG
KOTA BANJARBARU
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat taufiq dan hidayahNya, akhirnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Landasan Ulin Utara Tahun 2020 dapat diselesaikan dan Tim Survei telah merangkum hasil survei tersebut dalam sebuah Laporan.

Dalam laporan ini disampaikan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Landasan Ulin Utara tahun 2020 ini dibuat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Landasan Ulin Utara. Kesimpulan dari hasil survei ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan publik kedepannya sehingga pelayanan publik di Kelurahan Landasan Ulin Utara bisa menjadi pelayanan terbaik dan membanggakan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan informasi dalam rangka pembenahan kinerja pelayanan serta tak lupa ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini.

Baharbaru, Juli 2020
KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA,
KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA
AHMAD MAWARDI, S.Kom
Penyelia
NIP. 19811020 201001 1 015

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Hukum	1
1.3	Tujuan	2
1.4	TIM Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.5	Jadwal Pelaksanaan Survei	2

BAB II

METODOLOGI

2.1	Ruang Lingkup	3
2.2	Penetapan Responden dan Pengumpulan Data	3
2.3	Pelaksanaan Pengumpulan Data	5
2.4	Pengolahan Data	5
2.5	Laporan Hasil Penyusunan	6

BAB III

HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

3.1	Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	8
-----	---	---

BAB IV

PENUTUP

4.1	Kesimpulan	9
-----	------------------	---

LAMPIRAN -LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara untuk peningkatan kualitas pelayanan mutlak harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini didasari oleh Peraturan Menteri PAN dan RB No 16 tahun 2016 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Maksud dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Kelurahan Landasan Ulin Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 02 Tahun 2004 tentang Pemecahan dan Pembentukan Lima Kelurahan Di Kota Banjarbaru. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2004 dimaksud Kelurahan Landasan Ulin Utara untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Landasan Landasan Utara Kecamatan Liang Anggang Kota Banjarbaru.

Sehubungan dengan hal tersebut dan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik maka dilakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Kelurahan Landasan Ulin Utara Kecamatan Liang Anggang Kota Banjarbaru.

1.2 DASAR HUKUM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Kelurahan Landasan Ulin Utara Kecamatan Liang Anggang Kota Banjarbaru dilandasi dasar hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru No.12 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mendapatkan suatu gambaran dari pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah.

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan,

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi / unit terkait sebagai bahan untuk kedepannya masalah penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik ini terdiri dari :

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	AHMAD MAWARDI, S.Kom	Lurah Landasan Ulin Utara	Pengarah
2.	MARIA ULFAH R., S.AP	Pengolah Data Pelayanan	Surveyor
3.	IKA MULYANA SARI	Pengolah Data Pelayanan	Surveyor

1.5 JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan langsung kepada masyarakat. Pelaksanaannya mulai bulan Januari s/d Juni 2020 di Lingkungan Kelurahan Landasan Ulin Utara.

BAB II METODOLOGI

2.1 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan dalam hal ini adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Landasan Ulin Utara.

Adapun yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur yaitu :

- Persyaratan Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Biaya / Tarif Pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kemampuan Petugas
- Kesopanan dan Keramahan Petugas
- Kualitas Sarana dan Prasarana
- Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

2.2 PENETAPAN RESPONDEN DAN PENGUMPULAN DATA

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak pada unit pelayanan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden yang diambil pada pelayanan publik sebanyak 100 responden atau 100 orang diambil sampel sebanyak 100 orang/responden.

Adapun Hasil Survei tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kelurahan Landasan Ulin Utara	50	50	100
Jumlah		50	50	100

**Tabel 2.2.2
Responden Berdasarkan Umur**

No.	Unit Kerja	Usia					Total	
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun		>60 Tahun
1	Kelurahan Landasan Ulin Utara	14	38	27	20	1	0	100
Jumlah		14	38	27	20	1	0	100

**Tabel 2.2.3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Unit Kerja	Pendidikan					Total	
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1		S2 Keatas
1	Kelurahan Landasan Ulin Utara	4	13	70	3	10	0	100
Jumlah		4	13	70	3	10	0	100

**Tabel 2.2.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Kelurahan Landasan Ulin Utara	2	0	0	39	8	26	25
Jumlah		2	0	0	39	8	26	25

**Tabel 2.2.5
Responden Berdasarkan Jam**

No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Kelurahan Landasan Ulin Utara	84	16	100
Jumlah		84	16	100

2.3 PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka dalam memahami pertanyaan kuesioner kepada masyarakat penjelasan tentang maksud dari pertanyaan tersebut.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh masyarakat jika ada kesulitan maksud pertanyaan dibantu penjelasan langsung oleh petugas.

2.4 PENGOLAHAN DATA

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

<i>SKM</i>	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	X	<i>Nilai Penimbang</i>
------------	---	---	---	------------------------

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

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

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah :

Tabel 2.4.1

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 – 100,0	A	Sangat baik

b. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/ sistem database yaitu dengan cara *entry* data dan penghitungan indeks kedalam program *excel*.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.5 LAPORAN HASIL PENYUSUNAN

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan kota.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III
HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

3.1 ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Landasan Ulin Utara secara umum, berdasarkan rekap sembilan unsur pertanyaan terhadap 100 orang responden yang diambil 100 Sampel.

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	3,11
2.	Prosedur Pelayanan	3,31
3.	Waktu Pelayanan	3,29
4.	Biaya / Tarif	4
5.	Produk Pelayanan	3,33
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,08
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,38
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,43
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,98

Dari keseluruhan 9 unsur pelayanan terlihat bahwa **Total Nilai Unsur Pelayanan Terendah** adalah terkait dengan **Kemampuan Petugas Pelayanan (U6) dengan nilai 3,08**. Untuk mengatasi hal ini, maka diperlukan upaya perbaikan dalam memberikan sarana dan prasarana kepada masyarakat yang dinilai. Sarana dan prasarana diharapkan bisa lebih baik lagi untuk kenyamanan masyarakat.

Adapun **Total Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi** adalah tentang biaya / Tarif (U-4) dengan nilai 4 untuk itu tetaplah mempertahankan hal tersebut dan dipandang perlu untuk tetap melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan agar pelayanan yg diberikan semakin lebih baik lagi. Lebih mengedepankan pelayanan dan sesuai slogan “Bebas Pungli” atau Pungutan Liar yang ada di Kelurahan Landasan Ulin Utara.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I pada bulan Januari sampai Juni 2020 dengan Nilai Indek Kepuasan Masyarakat sebesar 85,86.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari Survei Indeks Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Kelurahan Landasan Ulin Utara pada bulan Januari sampai Juni tahun 2020 dengan jumlah reponden 100 Orang diambil sampel sebanyak 100 Orang.

Hasil Survei kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Secara umum kualitas pelayanan di Kelurahan Landasan Ulin Utara dipersepsikan oleh masyarakat pengguna layanan publik dengan kategori **BAIK**, dengan angka indeks **85, 86** berada dalam interval **76,61 – 88,30**.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan.