



LAPORAN SKM

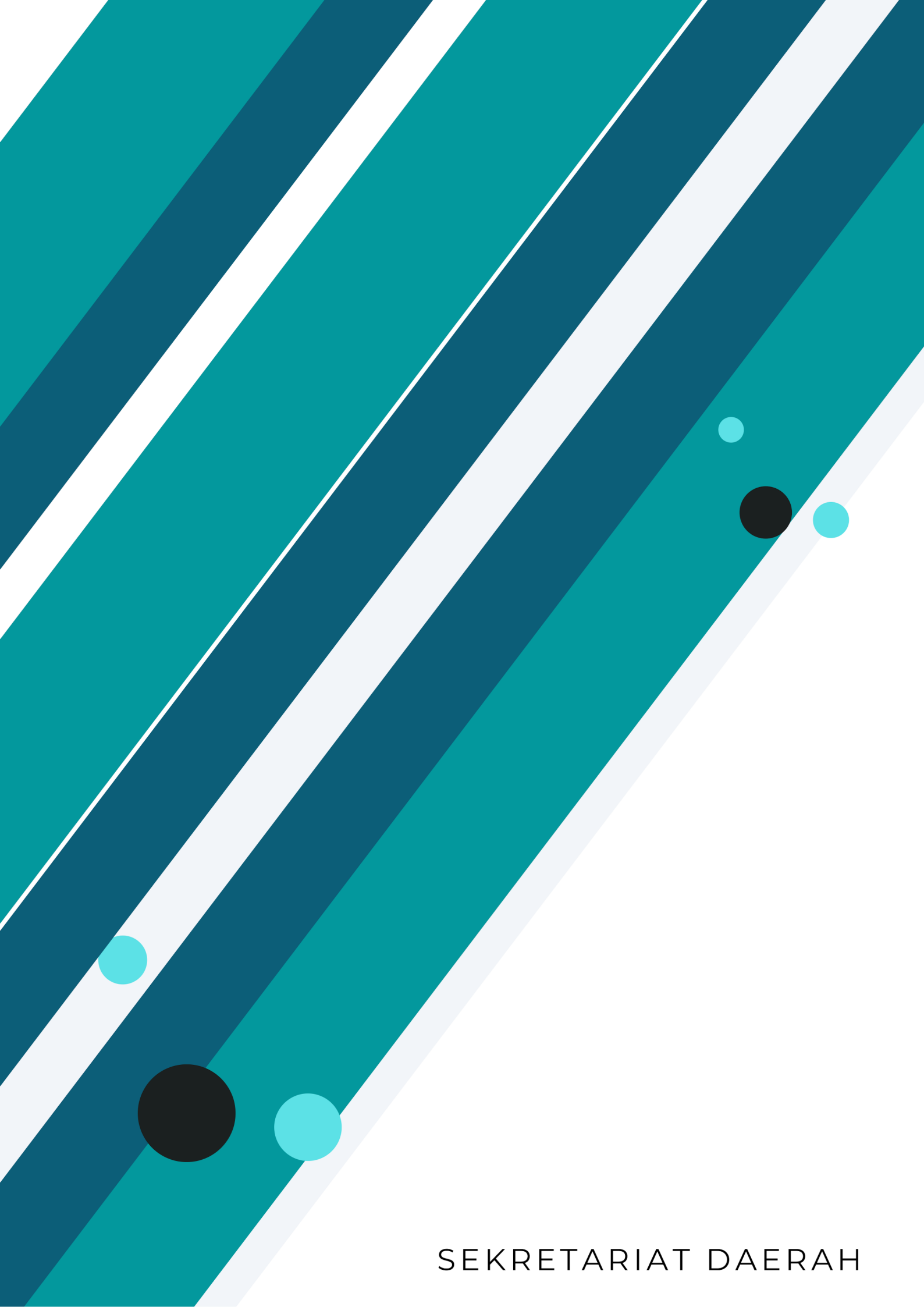
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KABUPATEN BANGKA TENGAH



2022

SEKRETARIAT DAERAH



SEKRETARIAT DAERAH

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat, dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Puji sukur Kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 41 (Empat Puluh Satu) unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2023 dapat terlaksana dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti. Adapun dalam penyelenggaraan survei IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada 41 (Empat Puluh Satu) unit pelayanan publik berada pada interval nilai 80,89 dengan mutu pelayanan B atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan berkategori BAIK.

Kami berusaha dan berupaya secara optimal menyusun laporan ini sesuai dengan ketentuan serta kaidah-kaidah yang telah diamanatkan peraturan, namun kami menyadari belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan sebagaimana mestinya, oleh karena itu dengan tangan terbuka semua masukan serta saran yang konstruktif sangat dinantikan untuk perbaikan dan penyempurnaan



penyusunan laporan yang akan datang.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua pihak yang berkepentingan khususnya bagi para pimpinan unit pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah dan umumnya seluruh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, sehingga mempunyai komitmen yang tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Koba, 30 Desember 2022

BUPATI BANGKA TENGAH


ALGAFRY RAHMAN, S.T.



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, berbagai perkembangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah telah terjadi secara cepat, dan seiring dengan itu tuntutan untuk melakukan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan menjadi syarat utama guna untuk mewujudkan good governance.

Tujuan reformasi birokrasi dalam persepsi umum tidak lain adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. Dalam pengertian ini reformasi birokrasi harus mampu menghasilkan birokrasi yang efektif efisien dan ekonomis. Secara operasional salah satu upaya untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehingga lebih mencerminkan birokrasi mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria tersebut. Dewasa ini kinerja pelayanan publik menjadi isu yang sangat strategis karena tingkat pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan akhirnya berperan penting dalam menentukan citra dari aparaturnya tersebut.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka Pemerintah Daerah memiliki fungsi yang sangat penting dalam memberikan berbagai macam bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek

menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintahan Daerah, untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintahan daerah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu segera diupayakan perbaikannya, keluhan masyarakat yang tidak segera di respon oleh Pemerintah Daerah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah, yang akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat, oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Pemerintah Daerah khususnya di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat yang di layani. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih di jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan, dengan kata lain penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan agar kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat dapat diketahui melalui perkembangan nilai survei unit pelayanan dari tahun ke tahun. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah melakukan survei pada seluruh unit pelayanan publik yang ada di Lingkungan

Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, nantinya hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun unsur-unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** yaitu 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 Layanan** yaitu 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** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4268);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala, adapun tujuan dari survei survei Kepuasan Masyarakat tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan publik, survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unit pelayanan yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akandatang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah; dan

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

D. BATASAN PENGERTIAN

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi laporan survei survei Kepuasan Masyarakat ini perlu penjelasan terhadap beberapa istilah yang dipergunakan sebagai berikut :

1. Unit Kerja Pelayanan adalah unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka tengah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
4. Unsur pelayanan adalah adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
5. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.

6. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan Peraturan Perundang – Undangan.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

E. MANFAAT

Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuinya kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
6. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan; dan
8. Diketuinya survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.

F. HASIL YANG INGIN DI CAPAI

Hasil yang ingin di capai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilaksanakan oleh unit pelayanan publik melalui survei Kepuasan Masyarakat, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran – saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang.

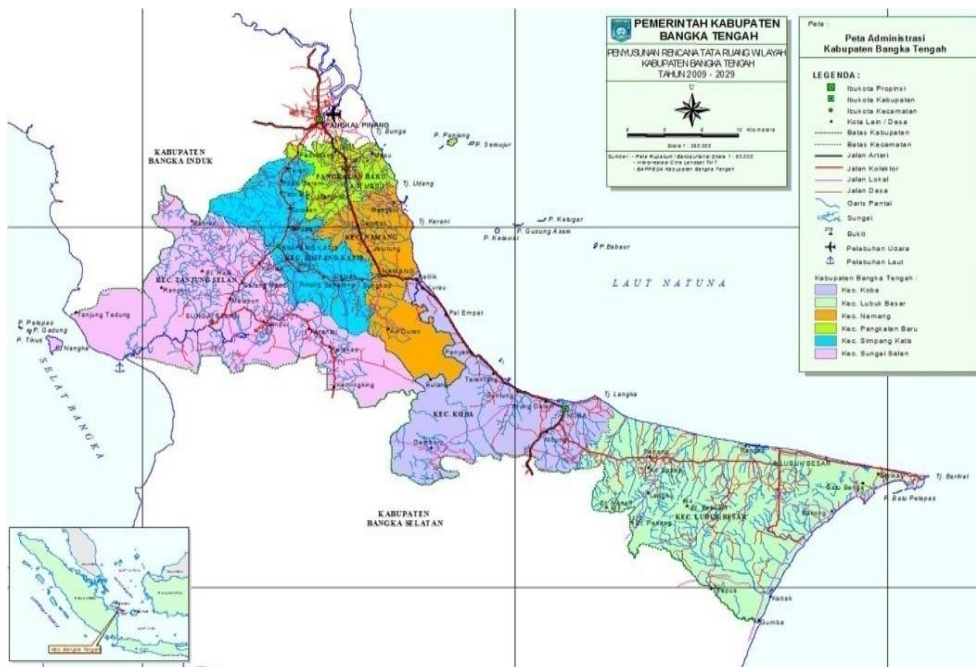
BAB II

GAMBARAN UMUM PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

A. Gambaran Umum Kabupaten Bangka Tengah

1. Kondisi Geografis Daerah

Gambar II.1
Peta Wilayah Kabupaten Bangka Tengah



2. Letak Wilayah

Kabupaten Bangka Tengah terletak antara 105° 75' BT - 106° 80' BT dan 2° 20' LS - 2° 80' LS, dengan Ibukota Koba yang berjarak 58 km dari Ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Batas wilayah Kabupaten Bangka Tengah dinyatakan sebagai berikut.

1. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Bangka.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka.

4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bangka Selatan.

3. Luas Wilayah

Wilayah Kabupaten Bangka Tengah terletak di Pulau Bangka dengan luas wilayah daratan adalah 2.279,11 Km² atau 227.911,00 ha dikelilingi oleh 11 pulau kecil dengan panjang mencapai 195,68 Km. Secara administratif terdiri dari 6 Kecamatan, 7 Kelurahan dan 56 Desa.

Tabel II.1
Luas Wilayah Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan
Kabupaten Bangka Tengah

Kecamatan	Luas Wilayah	Jumlah		
		Kelurahan	Desa	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Koba	39.158,55	5	6	11
2. Pangkalan Baru	10.827,38	1	11	12
3. Sungai Selan	79.154,84	1	12	13
4. Simpang Katis	23.072,77	-	10	10
5. Namang	23.394,57	-	8	8
6. Lubuk Besar	55.303,22	-	9	9
Jumlah	227.911,11	7	56	63

Sumber : Data SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah

4. Topografi

Keadaan Tanah wilayah Kabupaten Bangka Tengah mempunyai PH rata-rata di bawah 5, di dalamnya mengandung mineral biji timah dan bahan galian lainnya seperti Pasir Kwarsa, Kaolin, Batu Gunung dan lain-lain. Bentuk dan keadaan tanahnya adalah sebagai berikut:

- 4% berbukit seperti Bukit Mangkol dengan ketinggian sekitar 395 meter dan lain-lain. Jenis tanah perbukitan tersebut adalah Komplek Podsolik Coklat Kekuning-kuningan dan Litosol berasal dari Batu Plutonik Masam.
- 51% berombak dan bergelombang, tanahnya berjenis Asosiasi Podsolik Coklat

Kekuning-kuningan dengan bahan induk Komplek Batu pasir Kwarsit dan Batuan Plutonik Masam.

- 20% lembah/datar sampai berombak, jenis tanahnya asosiasi Podsolik berasal dari Komplek Batu Pasir dan Kwarsit.
- 25% rawa dan bencah/datar dengan jenis tanahnya Asosiasi Alluvial Hedromotif dan Glei Humus serta Regosol Kelabu Muda berasal dari endapan pasir.

5. Hidrologi dan Klimatologi

Pada umumnya sungai-sungai di daerah Kabupaten Bangka Tengah berhulu di daerah perbukitan dan pegunungan dan bermuara di pantai laut. Sungai-sungai yang terdapat di daerah Kabupaten Bangka Tengah adalah : Sungai Mesu, Sungai Selan, Sungai Kurau dan lain-lain. Sungai-sungai tersebut berfungsi sebagai sarana transportasi dan belum bermanfaat untuk pertanian dan perikanan karena para nelayan lebih cenderung mencari ikan ke laut. Pada dasarnya di daerah Kabupaten Bangka Tengah tidak ada danau alam, hanya ada bekas penambangan bijih timah yang luas dan hingga menjadikannya seperti danau buatan yang disebut *kolong*.

Kabupaten Bangka Tengah beriklim Tropis Type A dengan besar curah hujan antara 4,0 hingga 466,22 mm tiap bulan. Curah hujan terendah pada bulan Agustus. Rata-rata curah hujan adalah 168,1. Suhu rata-rata daerah berdasarkan data dari Stasiun Meteorologi Pangkalpinang antara 24,1° Celcius hingga 28,0° Celcius. Kelembaban udara bervariasi antara 73% hingga 88%. Sementara intensitas penyinaran matahari rata-rata bervariasi antara 2,2% hingga 6,6% dan tekanan udara antara 1008,3 hingga 1010,5 mb. Rata-rata kecepatan angin sebesar 3 knots, dengan rata-rata kecepatan maksimal sebesar 14 knots. Rata-rata penyinaran matahari sepanjang tahun adalah 4,9%.

6. Flora dan Fauna

Tumbuhan hutan terdapat bermacam-macam kayu seperti: Kayu Meranti, Kapuk, Jelutung, Pulai, Gelam, Bitanggor, Meranti Rawa, Cempedak Air, Mahang, Bakau dan lain-lain sebagainya. Di kawasan hutan terdapat binatang liar seperti: Rusa, Beruk, Monyet, Lutung, Babi, Tringgiling, Napuh, Musang, Murai, Tekukur, Pipit, Kalong, Elang, Ayam Hutan, dan tidak terdapat binatang buas seperti Gajah, Harimau dan lain-lain sebagainya.

7. Jarak dari Koba ke Ibukota Kabupaten/Kota atau Provinsi

Jarak Ibukota Kabupaten Bangka Tengah yaitu Koba dengan Ibukota kabupaten Bangka Barat, Bangka Selatan, Bangka, Kota Pangkalpinang dan Ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperlihatkan pada Tabel II.2 :

Tabel II.2

Jarak Ibukota Kabupaten Bangka Tengah Ke Ibukota Kabupaten lain dan Ibukota Provinsi

No.	Kabupaten/ Kota	Dari Kota Koba ke	Jarak (km)
1.	Bangka Barat	Mentok	196
2.	Bangka Selatan	Toboali	67
3.	Kota Pangkalpinang	Pangkal Pinang	58
4.	Bangka	Sungai Liat	90

Sumber : Bangka Tengah Dalam Angka Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangka Tengah

Jarak yang relatif dekat dengan ibukota provinsi yaitu Pangkalpinang sangat menguntungkan secara geografis karena dapat menjadi pemicu perkembangan ekonomi dan wilayah Kabupaten Bangka Tengah.

B. VISI

Kabupaten Bangka Tengah dibentuk berdasarkan Undang – undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi

Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268), adapun Visi Bupati Bangka Tengah 2021-2026 yaitu : *“Mewujudkan Kabupaten Bangka Tengah yang Semakin Unggul”*

Visi ini merupakan akumulasi rumusan dari berbagai perencanaan dan pelaksanaan pembangunan daerah yang lebih terarah dan berlangsung sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut tidak lain dalam rangka untuk mewujudkan kondisi masyarakat yang sejahtera dengan menerima manfaat sebesar-besarnya dari pelaksanaan kegiatan pembangunan di Kabupaten Bangka Tengah. Oleh karena itu, Kabupaten Bangka Tengah akan terus berupaya melaksanakan pembangunan dan perbaikan kualitas pelayanan diberbagai bidang yang bertujuan untuk mencapai kemajuan dan kemakmuran daerah, serta kesejahteraan masyarakat secara merata dan adil. Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah terus berupaya membangun tata pemerintahan yang baik dengan terus menerus melaksanakan perbaikan kinerja pelayanan publik.

C. MISI

Berdasarkan visi tersebut di atas ditetapkan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas berlandaskan iman dan takwa;
2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang unggul dan berkelanjutan melalui penguasaan dan pengembangan IPTEK;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana publik yang unggul dan merata;
4. Mewujudkan lingkungan yang unggul serta berkelanjutan; dan
5. Meningkatkan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang unggul.

BAB III

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK

A. OBYEK SURVEI

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang disediakan. Kegiatan survei ini dilaksanakan terhadap 25 unit pelayanan publik yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

Adapun Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah yang dilakukan survei adalah sebagai berikut :

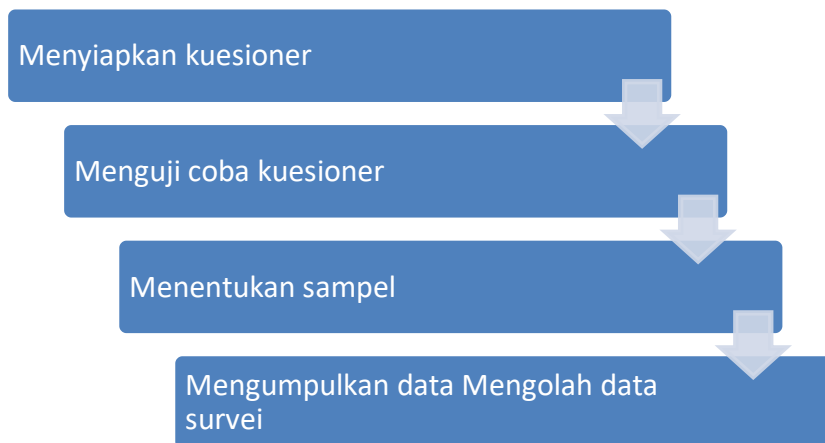
1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah;
2. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bangka Tengah;
3. Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Tengah;
4. Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah;
5. Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah;
6. Dinas Perikanan Kabupaten Bangka Tengah;
7. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bangka Tengah;
8. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah;
9. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka Tengah;

10. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Bangka Tengah;
11. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Bangka Tengah;
12. Dinas Pangan Kabupaten Bangka Tengah;
13. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangka Tengah;
14. Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah;
15. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Bangka Tengah;
16. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bangka Tengah.
17. Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah;
18. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Ir. H. Ibnu Saleh, MM Kabupaten Bangka Tengah;
19. Kecamatan Koba;
20. Kecamatan Pangkalanbaru;
21. Kecamatan Sungaiselan;
22. Kecamatan Simpangkatis;
23. Kecamatan Namang;
24. Kecamatan Lubuk Besar;
25. Puskesmas Koba;
26. Puskesmas Pangkalanbaru;
27. Puskesmas Namang;
28. Puskesmas Simpangkatis;
29. Puskesmas Sungaiselan;
30. Puskesmas Lubuk Besar;
31. Puskesmas Benteng;
32. Puskesmas Lampur;

33. Puskesmas Perlang;

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:

Tahapan Pelaksanaan Survey dilakukan sebagai berikut :



B. PERSIAPAN

Menyiapkan Kuisisioner Survei :

- Pertanyaan dibuat sederhana dan sependek mungkin
- Pemilihan dan penggunaan kata dalam menyusun pertanyaan memperhatikan suasana budaya dan kebiasaan setempat
- Pertanyaan harus mutually-exclusive artinya: antara jawaban yang satu dengan yang lain harus berbeda dan terpisah
- Pertanyaan harus exhaustive artinya: semua kemungkinan jawaban yang ada harus tercakup dalam semua jawaban
- Menentukan jumlah pilihan jawaban
- Penyediaan jawaban “tidak tahu”

- Signifikan posisi tengah pada pilihan jawaban
- Jawaban terbuka dan jawaban tertutup

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Melakukan konsultasi dan bimbingan dengan unit pelayanan publik dalam melakukan pembahasan kuesioner.
- b. Mengadakan rapat antara Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka Tengah untuk menyusun jadwal pengumpulan data;
- c. Melakukan briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

1. Penyiapan Bahan

1.1. Kuesioner

Dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1.2. Bagian dan Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaian terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap

unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

1.3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- 1.3.a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 1.3.b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 1.3.c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 1.3.d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan publik, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan publik.

3. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

C. PENGUMPULAN DATA

Jumlah responden yang akan disurvei dalam kegiatan survey Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk jumlah responden masing-masing jenis pelayanan minimal 50 (lima puluh) orang dengan waktu selama 1 bulan. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknis proporsional random sampling yaitu dengan cara responden dipilih secara acak dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interview) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul dan memvalidasi kuesioner. Adapun proses pengumpulan data dilakukan di lokasi pada masing-masing unit pelayanan publik seperti di RSUD, Puskesmas, DPMPTK, Kecamatan, dan Kelurahan.

Teknik dan Metode Survei

- ❖ Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- ❖ Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- ❖ Kuesioner elektronik (e-survei);
- ❖ Diskusi kelompok terfokus;

❖ Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

D. METODE PENGOLAH DATA

Teknis pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu:

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** yaitu 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 Layanan** yaitu 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** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat). Dalam format tabel kategori dan nilai persepsi tersebut tersaji pada tabel berikut:

Tabel III.1
Kategori dan Nilai Persepsi Kepuasan Masyarakat

No.	Kategori Penilaian	Nilai Persepsi
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	2
3	Baik	3
4	Sangat Baik	4

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa objektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuisioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{NILAI UNSUR PELAYANAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari nilai indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{INDEKS PERUNSUR} = \text{NILAI UNSUR PELAYANAN} \times \text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG}$$

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

$$\text{NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS PER UNSUR} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan setelah data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9, yang langkah selanjutnya adalah:

1. Mencari rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

4. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

5. Mencari nilai IKM terhadap pelayanan pada unit pelayanan publik.

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

NILAI IKM = JUMLAH DARI 9 UNSUR IKM KONVERSI

Hasil indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam 4 interval pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel III.2

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. HASIL PENGUKURAN DAN ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT

Dari keseluruhan kuesioner yang disebarakan pada masing – masing unit pelayanan dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan analisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil pada masing – masing unit pelayanan sebagai berikut:

No.	Perangkat Daerah/Unit Pelayanan publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	98,82	A (Sangat Baik)	50 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Persyaratan pelayanan	Layanan pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. Persyaratan Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.

2	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	90,11	A (Sangat Baik)	36 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Persyaratan pelayanan	Layanan pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. Persyaratan Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
3	Dinas Pendidikan	83,58	B (Baik)	55 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Sarana dan Prasarana	Layanan pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. Sarana dan prasarana : - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.
4	Dinas Kesehatan	75,18	B (Baik)	80 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Sarana dan prasarana 3. Persyaratan pelayanan	Layanan pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. Sarana dan prasarana : - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Persyaratan Pelayanan :

							Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Perhubungan	81,98	B (Baik)	134 orang	Manual	1. Biaya dan tarif 2. Waktu pelayanan 3. Sarana dan prasarana 4. Prosedur pelayanan	Biaya dan tarif : - Penyesuaian biaya/tarif pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Waktu pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan. Sarana dan prasarana : - Melakukan kerjasama dengan Perum Damri sebagai angkutan perintis. - Perawatan kendaraan secara rutin. Prosedur Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. - Membuat SOP terkait dengan prosedur layanan.
6	Dinas Kebudayaan, Pariwisata,	81,30	B (Baik)	66 orang	Manual	1. Prosedur pelayanan 2. Biaya dan tarif	Prosedur Pelayanan : Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan.

	Kepemudaan dan Olahraga						- Membuat SOP terkait dengan prosedur layanan. Biaya dan tarif : - Pengkajian ulang tarif pada setiap pelayanan.
7	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	64,50	B (Baik)	80 orang	Manual	1. Sarana dan prasana 2. Produk layanan 3. Waktu pelayanan	Sarana dan prasarana : - Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Produk layanan : - Meningkatkan kesesuaian produk layanan melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. - Melaksanakan pelatihan teknis bagi petugas. Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
8	Inspektorat Daerah	63,40	B (Baik)	80 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan	Sarana dan prasarana : Melakukan pemeliharaan dan

						3. Persyaratan pelayanan	peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Waktu pelayanan : • Meningkatkan dukungan teknologi informasi dalam kecepatan pelayanan. • Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Persyaratan pelayanan : • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.
9	Dinas Lingkungan Hidup	75,40	B (Baik)	97 orang	Manual	1. Layanan pengaduan	Layanan pengaduan : • Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. • Melakukan sosialisasi terhadap pengaduan kepada masyarakat.
10	Badan Kepegawaian Pengelolaan SDM Daerah	75,69	B (Baik)	197 orang	Manual	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Prosedur pelayanan : • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. • Melakukan evaluasi terhadap SOP terkait dengan prosedur layanan.

							Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Persyaratan pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.
11	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	63,72	B (Baik)	80 orang	Manual	1. Prosedur pelayanan 2. Layanan pengaduan	Prosedur pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. - Melakukan evaluasi terhadap SOP terkait dengan prosedur layanan. Layanan Pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. - Melakukan sosialisasi terhadap pengaduan kepada masyarakat.
12	Badan	83,73	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan :

	Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah					2. Layanan pengaduan	• Meningkatkan pengembangan aplikasi online pajak daerah. • Peningkatan kualitas pelayanan. Layanan Pengaduan : • Menyediakan kotak saran yang memadai dan mudah dijangkau. • Menyediakan hotline pengaduan.
13	Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	82,68	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana : • Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Waktu pelayanan : • Meningkatkan dukungan teknologi informasi dalam kecepatan pelayanan. • Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Persyaratan pelayanan : • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.
14	Dinas	88,67	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana :

	Perikanan					2. Produk layanan 3. Persyaratan pelayanan	- Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima. Produk layanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. Perilaku petugas : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses administrasi pelayanan.
15	Dinas Pangan	83,16	B (Baik)	25 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Peningkatan kecepatan pelayanan penyuluhan Prosedur pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. - Simplifikasi proses bisnis. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
16	Dinas Pengendalian Penduduk,	88,06	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Persyaratan pelayanan 2. Sarana dan prasarana pelayanan	Persyaratan pelayanan : Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.

	Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak					3. Produk layanan	Sarana dan prasarana : - Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Produk layanan : - Meningkatkan kesesuaian produk layanan melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. - Melaksanakan pelatihan teknis bagi petugas.
17	Kecamatan Koba	82,75	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Persyaratan pelayanan	Layanan pengaduan : - Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan. Persyaratan Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
18	Kecamatan Lubukbesar	71,39	B (Baik)	43 orang	Manual	1. Layanan pengaduan 2. Persyaratan pelayanan	Layanan pengaduan : Melakukan evaluasi dan monitoring terkait mekanisme pengaduan.

							Persyaratan Pelayanan : Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
19	Kecamatan Namang	85,11	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Persyaratan pelayanan 2. Sarana dan prasarana pelayanan 3. Produk layanan	Persyaratan pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan. Sarana dan prasarana : - Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Produk layanan : - Meningkatkan kesesuaian produk layanan melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. - Melaksanakan pelatihan teknis bagi petugas.
20	Kecamatan Pangkalanbaru	97,83	A (Sangat Baik)	80 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait

							service excellent / pelayanan prima.
21	Kecamatan Simpangkatis	82,03	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
22	Kecamatan Sungaiselan	76,75	B (Baik)	100 orang		1. Waktu pelayanan 2. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
23	RSUD Drs. Abu Hanifah	70,0	B (Baik)	100 orang		1. Waktu pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Pengajuan penambahan petugas tambahan secara bertahap. - Penambahan loket layanan Prosedur pelayanan :

							- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
24	RSUD Dr. Ir. H. Ibnu Saleh, MM	99,44	A (Sangat Baik)	130 Orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Mengoptimalkan peran petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Perilaku petugas : - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
25	Puskesmas Koba	85,28	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu pelayanan : - Pengajuan penambahan petugas tambahan secara bertahap. - Penambahan loket layanan Prosedur pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan.

							Perilaku petugas : Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent / pelayanan prima.
26	Puskesmas Lubukbesar	83,46	B (Baik)	80 orang	Manual	1. Persyaratan pelayanan 2. Produk pelayanan 3. Tarif pelayanan	Persyaratan pelayanan : - Peningkatan sosialisasi proses-proses rujukan. Produk pelayanan : - Penambahan poli lansia dan bahan pemeriksaan laboratorium. Tarif pelayanan : - Sosialisasi tarif sesuai Peraturan Daerah Bangka Tengah Nomor 9 Tahun 2019 dan JMKT.
27	Puskesmas Namang	80,05	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Persyaratan pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Petugas pelayanan	Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus. Prosedur Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala.

							Petugas pelayanan : Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> / pelayanan prima.
28	Puskesmas Pangkalanbaru	80,85	B (Baik)	103 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Prosedur pelayanan	Waktu pelayanan : - Penambahan SDM di bagian khususnya bagian pelayanan pendaftaran. Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Prosedur pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
29	Puskesmas Simpangkatis	76,31	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Prosedur pelayanan	Waktu pelayanan : - Penambahan SDM di bagian khususnya bagian pelayanan pendaftaran. Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

							Prosedur pelayanan : Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
30	Puskesmas Sungaiselan	87,6	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Persyaratan pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Petugas pelayanan	Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus. Prosedur Pelayanan : - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala. Petugas pelayanan : - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> / pelayanan prima.
31	Puskesmas Lampur	76,3	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Pengaduan pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Pengaduan pelayanan : - Menyediakan kotak saran yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan

							puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku.
32	Puskesmas Benteng	78,27	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
33	Puskesmas Perlang	85,05	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan :

							Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
34	Kelurahan Dul	82,72	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
35	Kelurahan Arung Dalam	79,57	B (Baik)	31 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP

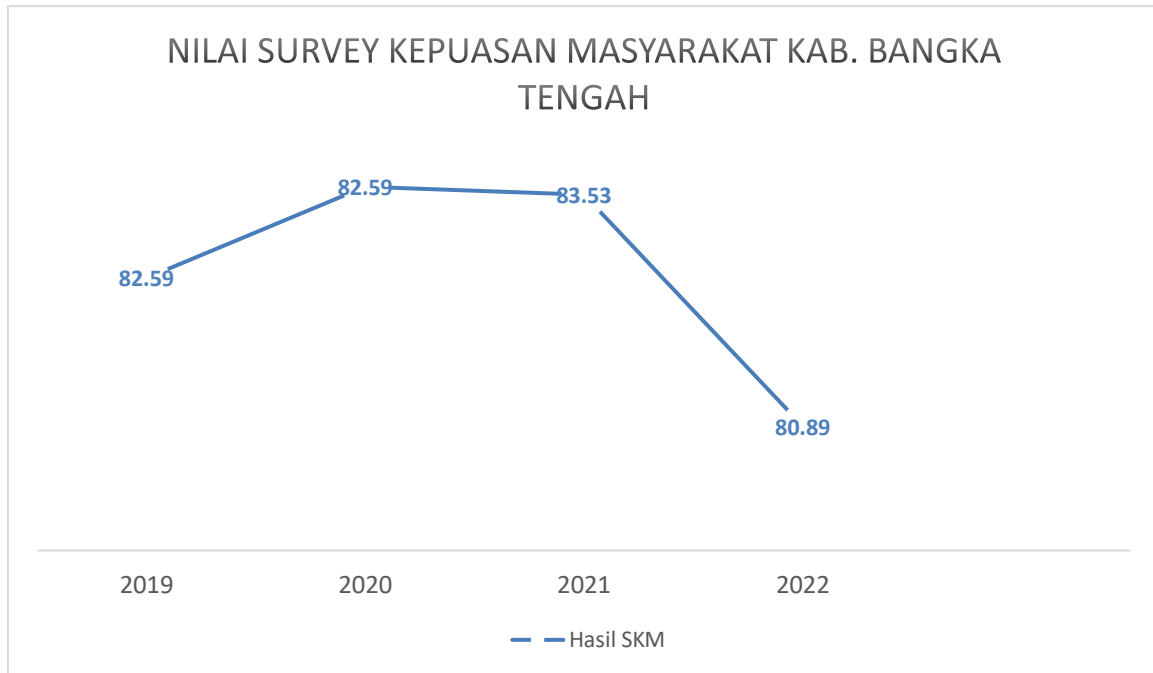
							dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
36	Kelurahan Koba	80,50	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
37	Kelurahan Sungaiselan	78,75	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan

							puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
38	Kelurahan Berok	77,00	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
39	Kelurahan Simpang Perlang	79,00	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan :

							- Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
40	Kelurahan Padang Mulya	80,50	B (Baik)	50 orang	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Sarana dan prasarana pelayanan : - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Waktu Pelayanan : - Melakukan audit internal pelayanan puskesmas dengan menyesuaikan SOP dan aturan kepegawaian yang berlaku. Persyaratan pelayanan : - Sosialisasi persyaratan secara terus menerus.
41	Sekretariat Daerah	80,25	B (Baik)	100 orang	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Prosedur pelayanan	Waktu pelayanan : Penambahan SDM di bagian khususnya bagian pelayanan pendaftaran.

							Sarana dan prasarana pelayanan : • Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Prosedur pelayanan : • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
	Rata-rata	80,89	B (Baik)				

Jika melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsistensi kenaikan. Namun di tahun 2022 mengalami sedikit penurunan dikarenakan jika di tahun-tahun sebelumnya survey kepuasan masyarakat hanya dilakukan pada 2 (dua) perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, lalu pada 6 (enam) Kecamatan dan 7 (tujuh) Kelurahan serta 9 (Sembilan) Puskesmas dan 1 (satu) RSUD, sedangkan di tahun 2022 ada penambahan menjadi 41 objek survey yang mana sudah melibatkan beberapa perangkat daerah yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode di tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 80,89.
2. Belum semua Perangkat Daerah melakukan survei kepuasan masyarakat.
3. Belum semua perangkat daerah memenuhi standar pelayanan publik.
4. Masih terdapat perilaku pelaksana pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan ini dapat dilihat dari hasil survei pada tabel perilaku pelaksana.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang adalah:

1. Melakukan penyempurnaan kebijakan terkait dengan pelayanan publik.
2. Melakukan sosialisasi secara terpadu terkait dengan penerapan standar pelayanan publik.
3. Mendorong penerapan survey kepuasan masyarakat secara online.

4. Integrasi semua aspek pelayanan publik ke dalam situs perangkat daerah.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terkait dengan kualitas pelayanan publik.