

LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
BAGIAN PERENCANAAN
DAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DAERAH
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2022 dapat diselesaikan. Masyarakat pada era ini menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintah sehingga evaluasi dan perbaikan layanan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diarahkan untuk mengetahui item perbaikan yang perlu direspon dengan harapan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah terus mengalami peningkatan.

Hal ini mengingat bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Dalam prosesnya, berbagai cara dilakukan untuk terus memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun di lapangan masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi tersebut disinyalir karena pendekatan yang dipilih dalam upaya perbaikan pelayanan tidak dipadukan dengan catatan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Laporan ini juga disusun untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

Melalui hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada jajaran Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bagian-Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah yang telah secara aktif melaksanakan dan menindaklanjuti temuan hasil SKM sebagai upaya perbaikan pelayanan

Demikian, semoga tujuan dan keinginan mewujudkan pelayanan prima dan profesional di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah dapat diwujudkan dengan optimal dan berkesinambungan.

Martapura, Oktober 2022

Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan



Budi Hartati, S.Sos,M.AP

Pembina Tingkat I

NIP. 19650901 198912 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. Gambaran Umum.....	1
2. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
3. Ruang Lingkup Survei.....	3
4. Metode Pengukuran.....	4
5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna	6
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
1. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan.....	7
2. Hasil Yang Ingin Dicapai	8
BAB III.....	9
PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI.....	9
1. Pelaksanaan Survei.....	9
2. Teknik Pengumpulan Data	9
3. Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi.....	9
BAB IV.....	11
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	11
1. Hasil Pengukuran.....	12
1. Data responden :.....	12
2. Hasil Pengukuran	13
BAB V.....	17
REKOMENDASI DARI HASIL SKM.....	17
a. Kesimpulan.....	18
b. Rekomendasi.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1. Gambaran Umum

Berdasarkan Peraturan Bupati Banjar Nomor 73 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah pengkoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan

Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi, sumber daya manusia yang dimiliki Bagian Perencanaan dan Keuangan setda Banjar sebagai berikut :

1. Jumlah Pegawai Sebanyak 16 (Enam Belas) orang yang terdiri dari ASN 9 (Sembilan) orang dan Non ASN sebanyak 7 (Tujuh) orang.
2. Jumlah Pegawai yang menduduki jabatan struktural berjumlah 4 (Empat) orang dan Staf sebanyak 12 (Dua Belas) orang yang terdiri dari 5 (Lima) orang ASN dan 7 (Tujuh) orang Non ASN.

2. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

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

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

memberikan pelayanan yang prima terhadap mereka yang menginginkan aspirasi dapat direspon.

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa, "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

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

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

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

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

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

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

3. Ruang Lingkup Survei

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

a. Objek

Objek dalam pelaksanaan survei ini adalah berupa pelayanan terhadap:

1) Barang publik

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

2) Jasa publik

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

3) Administratif

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

Juga dalam pelaksanaan survei juga harus memenuhi 9 unsur Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *)
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana **)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana **)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

4. Metode Pengukuran

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

5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

- Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. Kuesioner elektronik (e-survei);
 - d. Diskusi kelompok terfokus;

- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam
- 1) Bentuk Jawaban
Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan alam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan Jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
 - a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
 - c) baik, diberi nilai 3;
 - d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.Contoh :
Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.
 - a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
 - b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
 - c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif
 - 2) Penetapan Jumlah Responden
Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan.
 - 3) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:
 - a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi, KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan dan sebagainya;
 - b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna

NO	JENIS LAYANAN	PELAKSANA/UNIT LAYANAN	PENERIMA LAYANAN
1	Pelayanan Perencanaan (Asistensi, Verifikasi Dokumen RKA, DPA Serta DPPA)	Sub Bagian Perencanaan	Bagian-bagian Lingkup Sekretariat Daerah
2	Pelayanan Keuangan (Verifikasi keuangan, Konsultasi Keuangan)	Sub Bagian Keuangan	Bagian-bagian Lingkup Sekretariat Daerah
3	Pelayanan Pelaporan (LKjIP, LKPJ, LPPD, SPIP, RB, Evaluasi Kinerja)	Sub Bagian Pelaporan	Bagian-bagian Lingkup Sekretariat Daerah

BAB II

METODOLOGI SURVEI

1. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

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

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

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan pengguna layanan pada Bagian perencanaan dan keuangan;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada Bagian Perencanaan dan Keuangan ;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit kerja penyelenggara Pelayanan Publik;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kab.Banjar;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada (Bagian Perencanaan dan Keuangan) adalah untuk memperoleh gambaran dan

sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan.

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

2. Hasil Yang Ingin Dicapai

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022 dengan menetapkan target Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80 (Delapan Puluh) hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Perencanaan dan Keuangan kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Perencanaan dan Keuangan dilaksanakan Pada bulan Oktober Tahun 2022 setiap hari pada jam kerja pelayanan.

Yang menjadi objek sasaran adalah setiap masyarakat yang menerima pelayanan di Bagian Perencanaan dan Keuangan, melalui pengunjung mengisi langsung kuesioner yang telah disiapkan atau daring (*online*) Bagian Perencanaan dan Keuangan). Tahapan yang dilakukan dalam melakukan Survei ini adalah:

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

2. Teknik Pengumpulan Data

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

3. Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi

Dalam pelaksanaan survei tentu saja terdapat beberapa hambatan diantaranya:

1. Sebagian masih enggan mengisi kuesioner atau mengeluarkan pendapat karena takut akan menimbulkan masalah atau enggan menyalahkan orang lain.
2. Untuk mengatasi hal tersebut, diberikan bekal kepada petugas agar berusaha ramah, santun dalam berkomunikasi serta simpatik dalam memberikan pelayanan, sehingga diharapkan pengguna layanan dengan

senang hati berkenan memenuhi keinginan yang diharapkan agar dapat mengisi kuesioner yang telah disediakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

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

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

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

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata-rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

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

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

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

Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1. Hasil Pengukuran

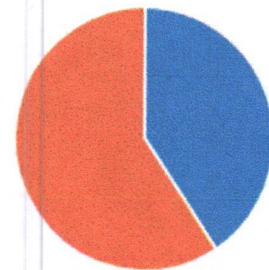
Jumlah Pengguna layanan yang dapat disurvei sebanyak 32 Orang :

1. Data responden :

a. Jenis kelamin

[Keterangan lebih lanjut](#)

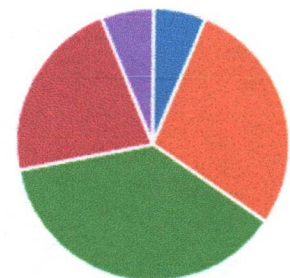
- Laki-laki 13
- perempuan 19



b. Berdasarkan Usia

[Keterangan lebih lanjut](#)

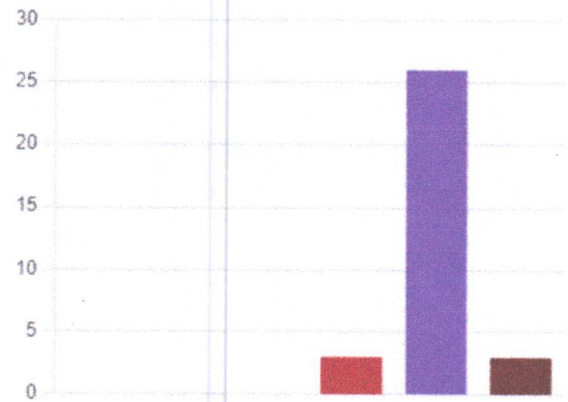
- 15-24 Tahun 2
- 25-34 Tahun 9
- 35-44 Tahun 12
- 45-54 Tahun 7
- 55 Tahun Keatas 2



c. Berdasarkan Pendidikan

[Keterangan lebih lanjut](#)

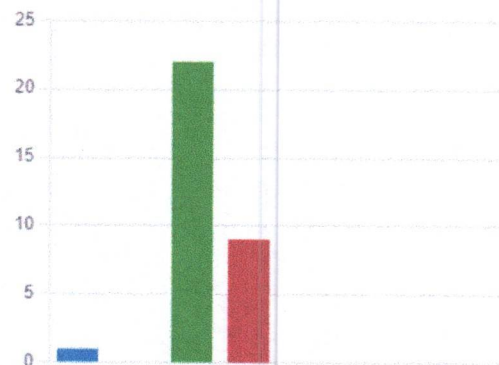
● Tidak Sekolah	0
● SD/MI	0
● SMP/MTs	0
● SMA/SMK/MA	3
● D3/D4/S1	26
● S2/S3	3



d. Berdasarkan Pekerjaan

[Keterangan lebih lanjut](#)

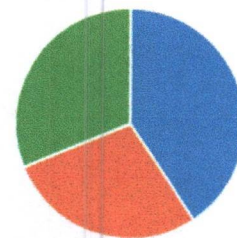
● Pelajar/ Mahasiswa	1
● Pedagang/wirusaha	0
● ASN/TNI/POLRI	22
● Pegawai Tidak Tetap	9
● Bekerja lepas	0
● Pegawai Swasta	0
● Pensiunan	0
● Tidak bekerja	0



e. Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

[Keterangan lebih lanjut](#)

● Pelayanan Perencanaan (Asisten...	13
● Pelayanan Keuangan (Verifikasi ...	9
● Pelayanan Pelaporan (LKjIP, LKPJ...	10

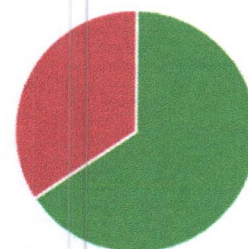


2. Hasil Pengukuran

1. Persyaratan Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

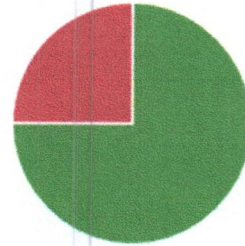
● Tidak sesuai	0
● Kurang sesuai	0
● Sesuai	21
● Sangat sesuai	11



2. Prosedur Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

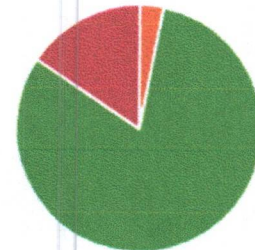
● Tidak mudah	0
● Kurang mudah	0
● Mudah	24
● Sangat mudah	8



3. Kecepatan Waktu Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

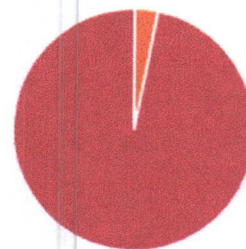
● Tidak Cepat	0
● Kurang Cepat	1
● Cepat	26
● Sangat Cepat	5



4. Biaya Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

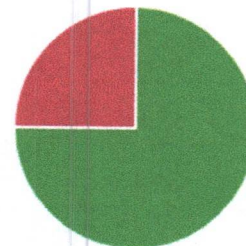
● Sangat mahal	0
● Cukup mahal	1
● mahal	0
● Gratis	31



5. Hasil Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

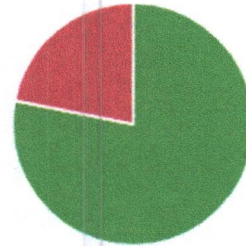
● Tidak sesuai	0
● Kurang sesuai	0
● Sesuai	24
● Sangat sesuai	8



6. Kemampuan Petugas Pelayanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

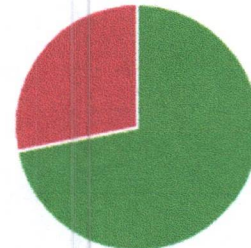
● tidak kompeten	0
● Kurang kompeten	0
● kompetensi	25
● Sangat kompeten	7



7. Kesopanan dan Keramahan Petugas

[Keterangan lebih lanjut](#)

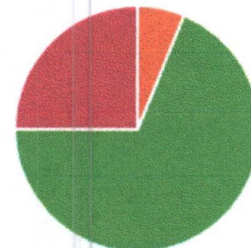
● Tidak sopan dan ramah	0
● Kurang sopan dan ramah	0
● Sopan dan ramah	23
● Sangat sopan dan ramah	9



8. Pengaduan Layanan

[Keterangan lebih lanjut](#)

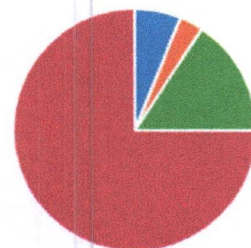
● Buruk	0
● cukup	2
● Baik	22
● Sangat baik	8



9. Kualitas Sarana dan Prasarana

[Keterangan lebih lanjut](#)

● tidak ada	2
● Ada tetapi tidak berfungsi	1
● waktu kurang maksimal	5
● Dikelola dengan baik	24



Jumlah Responden yang disurvei dari keseluruhan sebanyak 32 orang yang mengisi kuesioner melalui google formulir yang dikeluarkan oleh Bagian Persencanaan dan Keuangan bersedia menjawab kuesioner. Kebanyakan dari mereka merasa baik mendapat pelayanan, namun demikian mereka berharap agar kinerja pelayanan pada Bagian Perencanaan dan Keuangan lebih ditingkatkan lagi.

Nilai Presentasi dari Survey Kepuasan Masyarakat bulan Oktober 2022, rata-rata 82.76 dengan demikian nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada

pelayanan di Bagian Perencanaan dan Keuangan Kabupaten Banjar berada pada interval B, yang berarti Baik.

BAB V

REKOMENDASI DARI HASIL SKM

Dari data yang diperoleh dalam menyusun Survey Kepuasan Masyarakat dapat diketahui persentase kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

Adapun jenis pelayanannya yang diukur adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3.34
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.34
3.	Waktu Penyelesaian	3.34
4.	Biaya/Tarif	3.34
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34
6.	Kompetensi Pelaksana	3.34
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.34
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Pelayanan	3.34
9.	Sarana dan prasarana	3.34

Dengan hasil survey SKM dengan nilai 82.76 (kategori Baik), maka Indeks Kepuasan Masyarakat yang berkaitan dengan 9 unsur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan antara lain : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, hasil pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta pengaduan layanan dapat dikatakan baik, hal ini menggambarkan bahwa pendapat pengguna layanan secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pelayanan di Bagian Perencanaan dan Keuangan cukup positif dan dapat mengetahui kebutuhan pengguna layanan dalam hal pelayanan bagian perencanaan dan keuangan yaitu pelayanan perencanaan, keuangan dan pelaporan. Hal ini didapat karena adanya dukungan pimpinan dan petugas pelaksana dan dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan bagi masyarakat, kecepatan dan gratis / tanpa biaya disamping itu dapat menyikapi keperluan dan keluhan masyarakat. Perlu disampaikan pula hasil penilaian dari masyarakat tersebut juga didukung oleh komitmen bahwa pelayanan bagian perencanaan dan keuangan tidak diskriminatif / berlaku untuk semua kalangan.

BAB VI PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- Secara umum kualitas pelayanan di Bagian Perencanaan dan Keuangan dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 82.76.
- Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 3,34. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar memuaskan.

b. Rekomendasi

- Perlu upaya mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- Diperlukan strategi untuk meningkatkan layanan seperti pengguna bisa mendapatkan informasi keluhan dengan adanya operator pelayanan publik / operator pengaduan.
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas layanan dalam bentuk insentif khusus.

PENGELOLAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Urusan Penunjang Penyelenggaraan Pemerintahan –
Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar

Alamat : Jl. Jend A. Yani No. 2, Martapura

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Pekerjaan	Nama Responden
1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	PTT	anonymous
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	ASN / TNI / POLRI	anonymous
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PPT	anonymous
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PTT	anonymous
11	3	3	3	4	3	3	4	2	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PTT	anonymous
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	ASN / TNI / POLRI	anonymous
16	3	3	3	4	3	3	3	2	1	ASN / TNI / POLRI	anonymous
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	PTT	anonymous
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	ASN / TNI / POLRI	anonymous
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PPT	anonymous
21	3	3	3	4	3	3	3	2	3	ASN / TNI / POLRI	anonymous

22	4	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PTT	anonymous
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PTT	anonymous
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4	PTT	anonymous
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	PTT	anonymous
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3	ASN / TNI / POLRI	anonymous
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ASN / TNI / POLRI	anonymous
32	3	3	3	4	3	3	3	3	1	ASN / TNI / POLRI	anonymous
	107	104	100	126	104	104	106	101	115		
N. Rata-rata	3.34	3.34	3.34	3.34	3.34	3.34	3.34	3.34	3.34		
NRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	3.31	
										25	
IKM										82.76	