

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan tahun 2024 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Banggai Kepulauan yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Pj. BUPATI BANGGAI KEPULAUAN



IHSAN BASIR, SH., L.LM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Sasaran	2
1.4 Prinsip.....	2
1.5 Ruang Lingkup.....	3
1.6 Unsur Standar Pelayanan SKM.....	3
1.7 Manfaat.....	4
BAB II.....	6
METODE SURVEI.....	6
2.1 Periode Survei.....	6
2.2 Metode Penelitian	6
BAB III	7
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
3.1 Pelaksanaan	7
3.1.1Pelaksanaan Survei.....	7
3.1.2 Tahapan Survei	8
3.1.3Rancangan Sampel Survei.....	8
BAB IV	10
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .	10
4.1 Persiapan Survei	10
4.2 Penyiapan Bahan Survei.....	10
4.3 Penetapan Jumlah Responden	11
BABV	14
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	14
5.1 Pengukuran Skala Likert.....	14

5.2 Pengolahan Data.....	15
5.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	15
5.2.2 Pengolahan Data.....	16
5.2.3 Penentuan Jumlah Responden.....	17
BAB VI.....	18
PENENTUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	18
6.1 Jumlah Responden SKM.....	18
6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan perunsur layanan.....	19
BAB VII	21
ANLISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	21
7.1 Analisis Permasalahan, Kelemahan dan kelebihan Unsur layanan.....	21
7.2 Rencana Tindak Lanjut.....	21
7.3 Tren Nilai SKM.....	22
BAB VIII	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner	25
2. Hasil Pengolahan Data.....	26
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik itu akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Hasil SKM dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan.

1.3. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.6. Unsur Standar Kepuasan Masyarakat

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.

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).

1.7. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap -10 hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Periode survei dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap layanan publik kepada masyarakat dilakukan secara tatap muka dengan memberikan kuisioner untuk di jawab oleh para penerima layanan dengan waktu pelaksanaan survei itu secara periodik.

Survei ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan public dan melihat kecenderungan (trend) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan didalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan cluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.2. Metode Penelitian

Utuk melakukan survei secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam risert berupa survei.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1 Pelaksanaan

3.1.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survey dilakukan dengan membagikan lembar kuisisioner, yang terdiri dari beberapa bagian yaitu :

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data responden untuk pengelompokan responden. Data responden meliputi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.

b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur Pelayanan Publik. Sembilan unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur tersebut terdiri dari variable utama yaitu :

- 1) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu atau kecepatan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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. Biaya ini biasanya ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda).

- 5) 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
 - 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu tentang tuturkata, sikap dan perilaku petugas.
 - 8) Kualitas adalah kualitas sarana dan prasarana yang digunakan pada pelayanan.
 - 9) Penanganan pengaduan adalah pengaduan yang ditangani oleh penyelenggara pelayanan publik, saran dan masukan. Untuk menjawab kuesioner tersebut, responden diminta untuk memilih jawaban dengan nilai mulai dari 1 sampai dengan 4.
- c. Saran/kritikan dan pendapat responden tentang

3.1.2 Tahapan Survei

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survey lapangan. Pada tahap konsolidasi, tim Sekretariat Kabupaten mengkonfirmasi ruang lingkup survey kepada surveyor pada masing-masing unit penyelenggara layanan.

3.1.3 Rancangan sampel Survei

Responden adalah penduduk / masyarakat dan pengguna layanan publik di Kabupaten Banggai Kepulauan yang pernah menggunakan layanan public dalam satu tahun terakhir. Batasan ini diberikan agar responden masih dapat mengingat kualitas pelayanan yang sudah pernah di terima , dan apabila ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik maka dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk scoring/angka absolute, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian atas hasil survey tersebut adalah harus ada saran perbaikan oleh pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan masyarakat wajib di informasikan kepada public termasuk metode survey. Penyampaian hasil survey kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, websit dan media sosial.

Perhitungan yang dilakukan untuk kegiatan survey kepuasan tahun 2024 adalah Jumlah responden paling kurang 30 orang dari masing-masing Perangkat Daerah/Unit kerja masing-masing sesuai sampel.

- a. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum
- b. Mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **Tidak Baik** diberi nilai persepsi **1**, **Kurang Baik** di beri nilai **2**, **Baik** diberi nilai **3**, dan **Sangat Baik** diberi nilai **4**.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Persiapan Survei

Persiapan Survei dilakukan dengan tahap konsolidasi, tim sekretariat kabupaten mengkonfirmasi ruang lingkup survey kepada surveyor pada masing-masing unit penyelenggara layanan.

4.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuisisioner

Dalam menyusun survey kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (Kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuisisioner

Bagian kuisisioner secara umum, terbagi dalam

1. Bagian pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survey.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu, dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di survey.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka)

berupa pertanyaan dengan jawaban bebas dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsure pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner 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

- 1). Tidak baik, di beri persepsi 1;
- 2). Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3). Baik, diberi nilai 3;
- 4). Sangat baik, di beri nilai persepsi 4

4.3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di ruang pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banggai Kepulauan berdasarkan Perangkat Daerah yang menjadi sampel pelayanan. Sampel responden dalam survey ini untuk penentuan jumlah sampel agar memberikan hasil yang akurat, salah satunya menggunakan formula Krejcie and Morgan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan formula Krejcie and Morgan dan megacuh pada tabel jumlah sampel pengukuran survey kepuasan masyarakat, maka penentuan jumlah sampel responden dalam survey yang dilaksanakan di Kabupaten Banggai Kepulauan rata-rata sebanyak 30 (Tiga Puluh) responden yang semua akan digunakan sebagai bahan analisa dan perhitungan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM Semester I Tahun 2024 yang sudah dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan, sebanyak 31 Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya yaitu 3 Perangkat Daerah, 12 Kecamatan, 2 Rumah Sakit 14 Puskesmas,. Dengan rincian sebagai berikut:

1.	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	: 90,00
2.	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	: 89,02
3.	Dinas Sosial	: 89,7
4.	Kecamatan Totikum	: 85,330
5.	Kecamatan Totikum Selatan	: 85,833
6.	Kecamatan Tinangkung	: 87,870
7.	Kecamatan Tinangkung Selatan	: 82,778
8.	Kecamatan Tinangkung Utara	: 81,349
9.	Kecamatan Liang	: 83,981
10.	Kecamatan Peling Tengah	: 81,3
11.	Kecamatan Bulagi	: 81,11
12.	Kecamatan Bulagi Selatan	: 79,675
13.	Kecamatan Bulagi Utara	: 87,326
14.	Kecamatan Buko	: 79,95
15.	Kecamatan Buko Selatan	: 78,56
16.	RSUD Trikora Salakan	: 83,403
17.	RSUD Bila Banggai	: 82,593
18.	Puskesmas Totikum	: 86,467
19.	Puskesmas Totikum Selatan	: 76,868
20.	Puskesmas Salakan	: 84,34
21.	Puskesmas Bakalan Raya	: 79,95
22.	Puskesmas Tinangkung Utara	: 88,00
23.	Puskesmas Mansamat	: 84,366

24.	Puskesmas Saleati	: 83,508
25.	Puskesmas Patukuki	: 86,111
26.	Puskesmas Tataba	: 99,900
27.	Puskesmas Lolantang	: 81,77
28.	Puskesmas Bulagi	: 83,34
29.	Puskesmas Sabang	: 82,77
30.	Puskesmas Lumbi-Lumbia	: 77,68
31.	Puskesmas Bonepuso	: 89,722

b. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

c. Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu sejak Juni sampai dengan Juli Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel I

Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni-Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juni-Juli 2024	25
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-November 2024	15

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB III dilakukan sebagai berikut :

5.1 Pengukuran Skala Likert

1. setiap pertanyaan survey masing-masing unsure diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsure-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsure}}{N} = \frac{1}{N} = N$$

N = Bobot nilai per unsure

Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{1} = \frac{1}{1} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai 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 – 2,599	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

5.2 Pengolahan Data Survei

5.2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai pemberi layanan publik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

5.2.2 Pengolahan Data

Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survey, antara lain

1. Data reponden harus dimasukan semua, mulai dari nomor responden, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari unit pelayanan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan analisa dan penentuan program kerja berikutnya.

2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila tidak ada yang diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsure pelayanan (NRR).

5.2.3 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari sejumlah jenis pelayanan yang ada pada Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang menyelenggarakan layanan. Oleh karena survei ini adalah merupakan langkah perdana dimana belum pernah dilakukan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Unit pemberi layanan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan dalam kurun waktu dua bulan selanjutnya responden diambil dari setiap kunjungan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja di jam kerja dan secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel III
Krejcie And Morgan

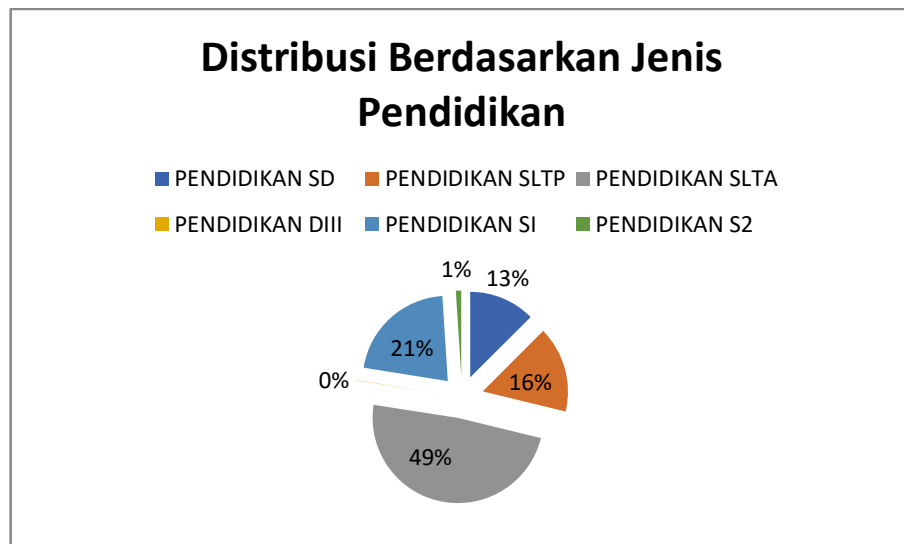
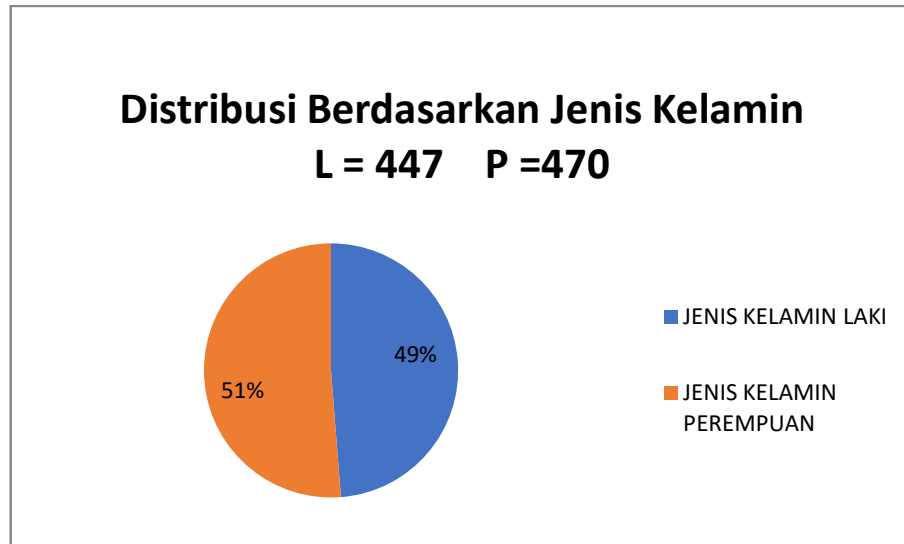
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

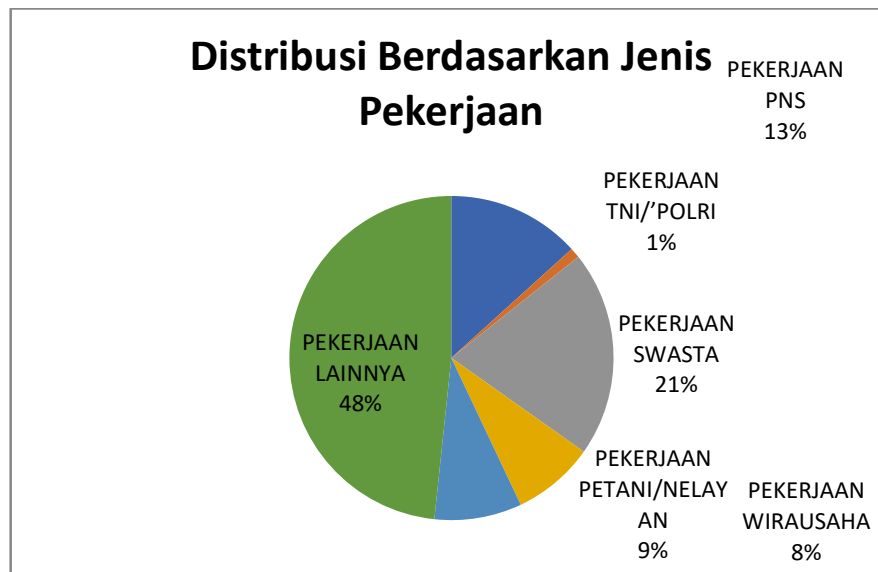
6.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang, dengan rincian sebagai berikut :



PENDIDIKAN

SD : 112	DIII : 1
SMP : 146	SI : 192
SMA : 435	S2 : 9



PEKERJAAN			
PNS	: 107	WIRSAUSAHA	: 66
TNI/POLRI	:8	PETANI/NELAYAN	: 70
SWASTA	: 165	LAINNYA	: 389

6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

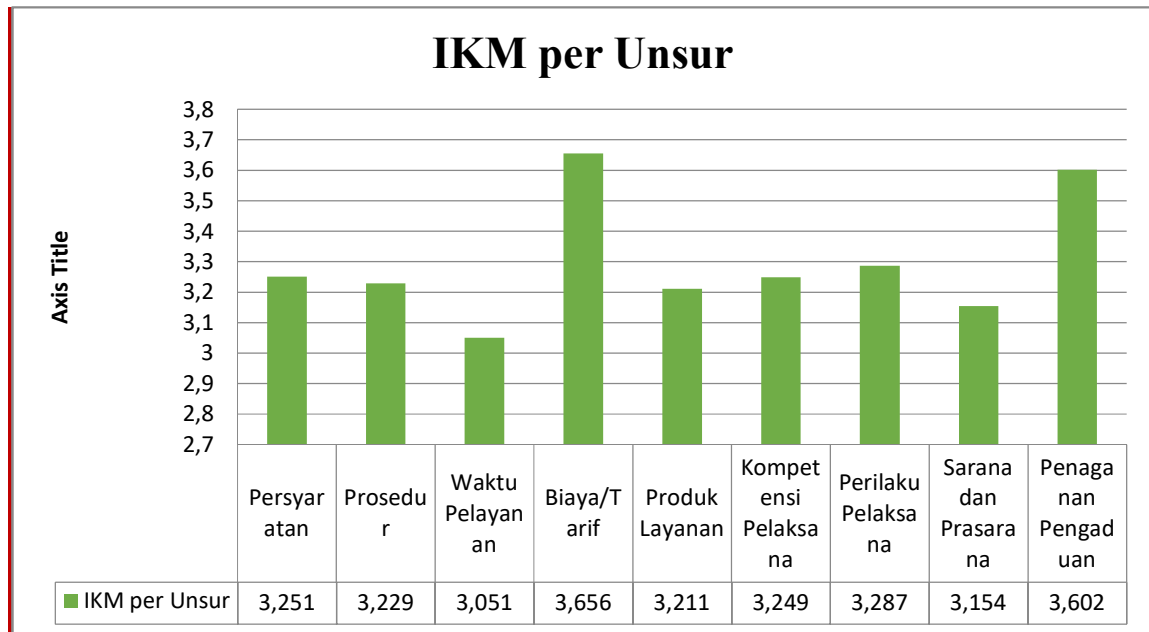
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel IV

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,251	3,229	3,051	3,656	3,211	3,249	3,287	3,154	3,602
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,471 (B Baik)								

Tabel V
IKM Per Unsur Layanan



BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

7.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.051. Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.154 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi 3.656 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.287

7.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada waktu yang akan ditentukan kemudian. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Adanya Pembinaan bagi tenaga pemberi layanan serta penguatan SOP				√	Asisten Administrasi Umum
2	Penangan pengaduan, saran dan masukan	Adanya Pembinaan bagi tenaga pemberi layanan serta penguatan SOP				√	Asisten Administrasi Umum
							...
3	Produk layanan	Peningkatan penyesuaian produk layanan dengan standard pelayanan				√	Asisten Administrasi Umum

7.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari beberapa Perangkat Daerah/Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik terdapat yang sudah melakukan pelayanan publik dengan baik, namun harus terus ditingkatkan di setiap Unsur Pelayanan agar lebih baik lagi kedepan.

BAB VIII

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu , waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Produk layanan.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.656 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan serta Perlaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.287.

1. Kuisioner

LAMPIRAN
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KAB. BANGGAI KEPULAUAN TAHUN 2024

Tanggal Survei :

Jam survei :

☐ 08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA_KB, Perawatan, Persalinan, UGD, Laboratorium dll) disesuaikan jenis layanan pada OPD / Unit Kerja masing-masing

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang Mudah. c. Mudah. d. Sangat Mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan Prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan . a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai			

SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DAN PER UNSUR PELAYANAN KAB. BANGGAI KEPULAUAN TAHUN 2024**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3.56	3.42	3.4	3.98	3.48	3.51	3.58	3.38	3.95
2	3.65	3.43	3.37	4	3.52	3.43	3.57	3.52	3.87
3	3.63	3.6	3.55	3.97	3.56	3.6	3.66	3.52	3.94
4	3.34	3.44	3.22	3.844	3.25	3.19	3.25	3.31	3.88
5	3.33	3.23	3.3	4	3.367	3.23	3.367	3.07	4
6	3.6	3.53	3.23	3.8	3.367	3.4	3.5	3.3	3.9
7	3.2	3.16	3.04	3.88	2.8	3.24	3.24	3.4	3.76
8	0.34	0.35	0.35	0.392	0.339	0.36	0.376	0.34	0.4
9	3.2	3.3	3.07	3.833	3.267	3.2	3.333	3.27	3.77
10	3.3	3.07	3.27	3.867	3.067	3.17	3.367	3.13	3.53
11	3.3	3.2	2.9	3.733	3.1	3.13	3.267	2.77	3.8
12	3.07	2.8	3.13	3	3.97	3.23	3.2	3.47	3.87
13	3.5	3.63	3.13	4	3.313	3.63	3.625	3.81	4.81
14	3.03	3.1	2.7	3.633	3	3.13	3.033	3.07	3.37
15	3.37	3.37	3.2	3.9	3.033	3.33	3.333	3.07	3.37
16	3.43	3.28	2.98	3.625	3.25	3.25	3.325	3.13	3.78
17	3.27	3.43	3.17	3.533	3.2	3.3	3.4	3.1	3.33
18	3.44	3.46	3.33	3.718	3.308	3.28	3.564	3.31	3.72
19	3.1	3.2	2.7	3.467	3.067	3.1	3.2	2.63	3.23
20	3.43	3.37	3.17	3.73	3.43	3.5	3.43	2.91	3.7
21	3.03	3.1	2.7	3.633	3	3.13	3.033	3.07	3.37
22	3.58	3.52	3.29	3.77	3.45	3.55	3.52	3.45	3.87
23	3.17	3.17	3	3.872	3.128	3.27	3.577	3.36	3.83
24	3.17	3.3	3.2	3.83	3.33	3.23	3.23	3.2	3.8
25	3.33	3.43	3.17	4	3.167	3.53	3.467	3.07	3.83
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3.13	2.97	3.03	3.87	3.1	3.13	3.17	2.97	3.87
28	3.3	3.27	2.7	3.733	3.633	3.47	3.3	3.63	3
29	3.23	3.5	3.33	3.233	3.466	3.4	3.366	3.2	3.1
30	3.03	3.07	2.7	3.633	3	3.13	3.033	3.03	3.33
31	3.7	3.4	3.27	3.867	3.567	3.67	3.567	3.3	3.97
ΣNilai /Unsur	101	100	94.6	113.3	99.53	101	101.9	97.8	108
NRR / unsur	3.251	3.229	3.051	3.656	3.211	3.249	3.287	3.154	3.602
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.359	0.339	0.406	0.357	0.361	0.365	0.350	0.400
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									82.471

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsu = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbar = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.251
U2	Prosedur	3.229
U3	Waktu pelayanan	3.051
U4	Biaya/tarif	3.656
U5	Produk layanan	3.211
U6	Kompetensi pelaksana	3.249
U7	Perilaku pelaksana	3.287
U8	Sarana dan Prasarana	3.154
U9	Penanganan Pengaduan	3.602

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) 82.471 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_vGVDJQik3Wb7l9FfPvl8ZpHjYE5GdZz/edit?usp=drive_link&oid=114592617758278745257&rtpof=true&sd=true

3. Dokumen Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah

https://drive.google.com/drive/folders/1tyQEKPy6T-vv-jBs8BVyDGDXA02q5N86?usp=drive_link