



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2023

KECAMATAN PELAIHARI

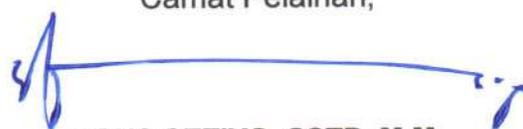
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
2023

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan cara pengisian data responden sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja/kriteria Kecamatan Pelaihari dan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya dalam rangka mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah di programkan pemerintah.

Pelaihari, April 2023
Camat Pelaihari,



AGUS SETIYO, SSTP, M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 19850808 200412 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2.. Dasar Hukum	2
1.3.. Pengertian Umum	3
1.4.. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil yang ingin dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1. Ruang Lingkup	6
2.2.. Tahapan Kegiatan Survei	6
2.3.. Pelaksanaan	7
2.4.. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
3.1. Hasil pengukuran berdasarkan 9 unsur	8
BAB IV PENUTUP	10
4.1. Kesimpulan	10
4.2.. Rekomendasi	10

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan Pelaihari merupakan salah satu instansi yang memiliki fungsi sebagai pelayan publik. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Pelaihari, untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut secara periodik yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat, Kecamatan Pelaihari melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial dan jejaring sosial. Tentang keluhan tersebut jika tidak ditangani akan berdampak buruk terhadap pemerintah sehingga akan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang akan dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan sehingga PP No 16 Tahun 2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelayanannya. Oleh karena itu peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikasi dan mudah untuk dilaksanakan. Pada tahun 2019 ini Kecamatan Pelaihari telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya perbaikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah
6. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut
7. Surat Edaran Bupati Tanah Laut Nomor 065/1937/ORG Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah kabupaten tanah Laut.

1.3 Pengertian Umum

Beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari kinerja dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Pelaihari

3. Mengetahui keinginan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pelaihari
4. Sebagai sarana masyarakat dalam mengawasi kinerja instansi dalam melaksanakan pelayanan publik

1.5 Manfaat

Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa-masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kecamatan Pelaihari.

9. Diketuainya survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kecamatan Pelaihari.



1.6 Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan survei kepuasan penggunaan layanan publik ini adalah tersedianya data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Pelaihari dan melalui data hasil survei kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan alat penilaian dan evaluasi terhadap kinerja Kantor Kecamatan Pelaihari sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan sebagaimana harapan masyarakat.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Kecamatan Pelaihari berlangsung pada Periode Triwulan I Tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) orang.

2.2 Tahapan kegiatan survey

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.3 Pelaksanaan

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

1. Menyusun instrumen survei ;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan teknik penarikan sampel ;
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil ;

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan .

2.4 Teknik survei kepuasan masyarakat

Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan kuesioner melalui pengisian melalui google formulir yang telah di bagikan linknya kepada pengguna layanan



BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil pengukuran berdasarkan 9 unsur yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Sistem mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya atau tarif pelayanan
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana pelayanan
- g. Perilaku pelaksana pelayanan
- h. Penanganan pengaduan saran dan masukan
- i. Sarana dan prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur tersebut diperoleh skor rekap **Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Kantor Kecamatan Pelaihari sebesar 87,36**, maka kinerja kantor kecamatan pelaihari berada pada mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi survei kepuasan masyarakat 76,61-88,30

Tabel 1 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

Dari lampiran dapat dilihat bahwa Kecamatan Pelaihari memiliki nilai survei kepuasan masyarakat tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai **598**. Sedangkan unsur waktu pelayanan memiliki nilai terendah yaitu masing-masing **499**.

Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dalam mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan tidak dikenakan tarif (gratis).

BAB IV PENUTUP

1.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Pelaihari dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu **87,36**
(Kategori B: Baik)
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling tinggi nilainya oleh responden adalah Unsur Biaya/Tarif yang terdapat pada Kecamatan Pelaihari **598** dan yang paling rendah **499** adalah unsur waktu pelayanan karena di Kecamatan Pelaihari masyarakat jarang mengadukan permasalahan, memberikan saran dan masukan karena masyarakat sudah menganggap bahwa Kecamatan Pelaihari sudah memberikan pelayanan yang prima.

4.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan gratis tanpa tarif sesuai dengan Komitmen Kecamatan Pelaihari Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bebas Melayani.
- b. Perlu upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yang masih rendah dimana dalam hal ini nantinya masyarakat diminta dan dihimbau untuk memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun sesuai dengan harapan masyarakat.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DATA PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	4	4	3	4	3	4
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	3	4	4	3	3	3	3	4
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	2	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	3	4	4	4
98	4	4	4	4	3	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Σ Nilai/ Unsur	512	505	499	598	503	501	504	503	597		
NRR/ Unsur	3,413	3,367	3,327	3,987	3,353	3,340	3,360	3,353	3,980		
NRR tertbg/U nsur	0,379	0,374	0,369	0,443	0,372	0,371	0,373	0,372	0,442	3,494	*)
IKM Unit Pelayanan										87,36	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	512
U2	Prosedur	505
U3	Waktu Pelayanan	499
U4	Biaya/Tarif	598
U5	Produk Layanan	503
U6	Kompetensi pelaksana	501
U7	Perilaku pelaksana	504
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	503
U9	Sarana dan prasarana	597

Keterangan :

- U1 s/d U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi
Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN		87,36
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