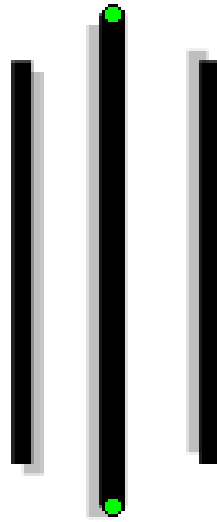




**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

EXECUTIVE SUMMARY

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik serta Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang harus dilakukan oleh semua unit pelayanan publik, tak terkecuali pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kalimantan Barat. Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan pada Bulan Oktober - November 2019 dengan mengambil sampel sebanyak 35 responden. Alat pengumpul data berupa kuesioner disebar di Empat Bidang, (1) Bidang Hubungan antar Lembaga (2) Bidang Budaya dan Partisipasi Politik (3) Bidang Kewaspadaan dan Penanganan Konflik (4) Bidang Nilai-Nilai Kebangsaan.

Predikat “Baik” diperoleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik setelah dilakukan pengolahan data. Dari sembilan unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur biaya/tarif mendapat predikat “sangat baik” dengan skor 4,00. Nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur penilaian adalah 3,162 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79.05 predikat “Baik”

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat adalah (1) Setiap Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik perlu meningkatkan kualitas pelayanan (2) Setiap Bidang Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mensosialisasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan (3) Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 yang dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Kesbangpol.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai denganaturan dan tata cara yang telah ditetapkan.Seperti hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatankualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahandan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masayang akan datang.

Besar harapan kami seluruh pihak dapat memberikan masukan ataukritikan yang membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat menjadi perbaikan dimasa yang akandatang.Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerjapenyelenggara pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, November 2019

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Drs. Alexander Rombonang, MMA
Pembina Utama Madya
NIP: 19690308 198803 1 003

DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang.....
- B. Dasar hukum.....
- C. Maksud dan Tujuan.....
- D. Metode.....
- E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....
- F. Jadwal Pelaksanaan.....

BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Profil / Data Responden.....
- B. Data Kuesioner.....
- C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat.....
- D. Saran Perbaikan dari Responden.....
- E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut.....
- F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur.....

BAB III PENUTUP

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran / Rekomendasi.....

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|----------|---|
| Tabel 1 | Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan |
| Tabel 2 | Responden berdasarkan jenis kelamin |
| Tabel 3 | Responden berdasarkan pendidikan |
| Tabel 4 | Responden berdasarkan pekerjaan |
| Tabel 5 | Unsur persyaratan |
| Tabel 6 | Unsur Prosedur |
| Tabel 7 | Unsur Waktu Pelayanan |
| Tabel 8 | Unsur Biaya/Tarif |
| Tabel 9 | Unsur Produk Pelayanan |
| Tabel 10 | Unsur Kompetensi Pelaksana |
| Tabel 11 | Unsur Perilaku Pelaksana |
| Tabel 12 | Unsur Kualitas sarana dan prasarana |
| Tabel 13 | Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan |

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin
- Gambar 2 Grafik Responden berdasarkan pendidikan
- Gambar 3 Grafik Responden berdasarkan pekerjaan
- Gambar 4 Grafik Unsur persyaratan
- Gambar 5 Grafik Unsur Prosedur
- Gambar 6 Grafik Unsur Waktu Pelayanan
- Gambar 7 Grafik Unsur Biaya/Tarif
- Gambar 8 Grafik Unsur Produk Pelayanan
- Gambar 9 Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana
- Gambar 10 Grafik Unsur Perilaku Pelaksana
- Gambar 11 Grafik Unsur Kualitas sarana dan prasarana
- Gambar 12 Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui kualitas nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah diadakan setiap tahun tetapi baru tahun ini Badan Kesbangpol melaksanakannya, hal ini menunjukkan komitmen Badan Kesbangpol untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan Badan Kesbangpol dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikandan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesbangpol Tahun 2019 yaitu:

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik pada Tahun 2019 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

D. Metode

1. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Kualitas sarana dan prasarana Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner survei terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerja yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

2. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) sebanyak 35 orang.

3. Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan Badan Kesbangpol. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner ke masing-masing bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu selama bulan Oktober – November 2019.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

| | |
|----------------|-----|
| Sangat Negatif | = 1 |
| Negatif | = 2 |
| Positif | = 3 |
| Sangat Positif | = 4 |

5. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

- a. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- c. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- d. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan kedalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai/Skor Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.0 | A | Sangat Baik |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 2 | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | C | Kurang Baik |
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25.00 – 43.75 | D | Tidak Baik |

6. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat

digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

7. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 2019. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat melalui Biro Organisasi.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

- Penanggung jawab : Drs. Alexander Rombonang, MMA
(Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)
- Ketua : Sunarta, SH, MM
(Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)
- Anggota : 1. Drs. Rahin, MM
(Kepala Bidang Hubungan Antar Lembaga)
2. Ika Marina, S.Sos. M.Si
(Kepala Bidang Budaya dan Partisipasi Politik)
3. Elisa Simanjuntak, SE, M.M
(Kepala Bidang Nilai-Nilai Kebangsaan)
4. Rimiuis, S.Pd, M.Pd.K
(Kepala Bidang Kewaspadaan dan Penanganan Konflik)
5. Agus Komari, SE
(Kasubbag Renja dan Monev)
6. Hj. Sri Hartati, S. IP. M.A.P
(Kasubbag Umum dan Aparatur)
7. Junaidi SE
(Kasubbag Keuangan dan Aset)

F. Jadwal Pelaksanaan

1. Persiapan

Mempersiapkan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Tanggal 10 Oktober 2019

2. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden

Tanggal 10 Oktober 2019 sampai awal bulan November 2019

3. Pengolahan dan Analisis Data

Input data dan mengolah tabulasi menjadi hasil SKM

Tanggal 11-13 November 2019

4. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM Tahun 2019

Tanggal 14 November 2019

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan politik Tahun 2019 dilakukan pada Bulan Oktober - November 2019 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2019. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A. Profil / Data Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 adalah sebanyak 35 Orang.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 20 (Dua Puluh) laki-laki dan 15 (Lima Belas).

perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 2

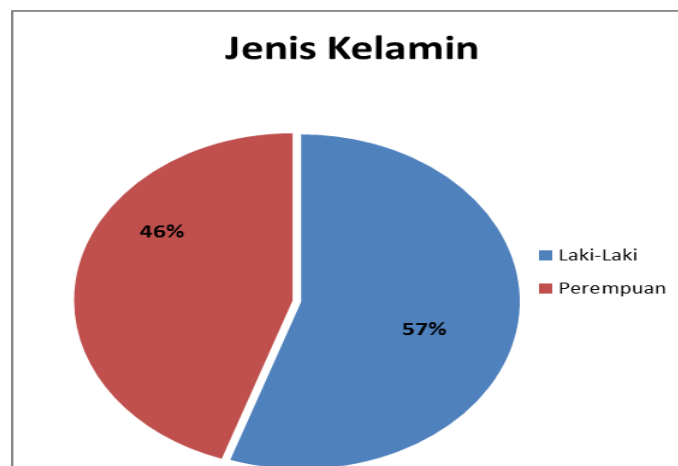
Responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase % |
|---------------|--------|--------------|
| Laki-laki | 20 | 57 % |
| Perempuan | 15 | 43 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 1

Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin



Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 3

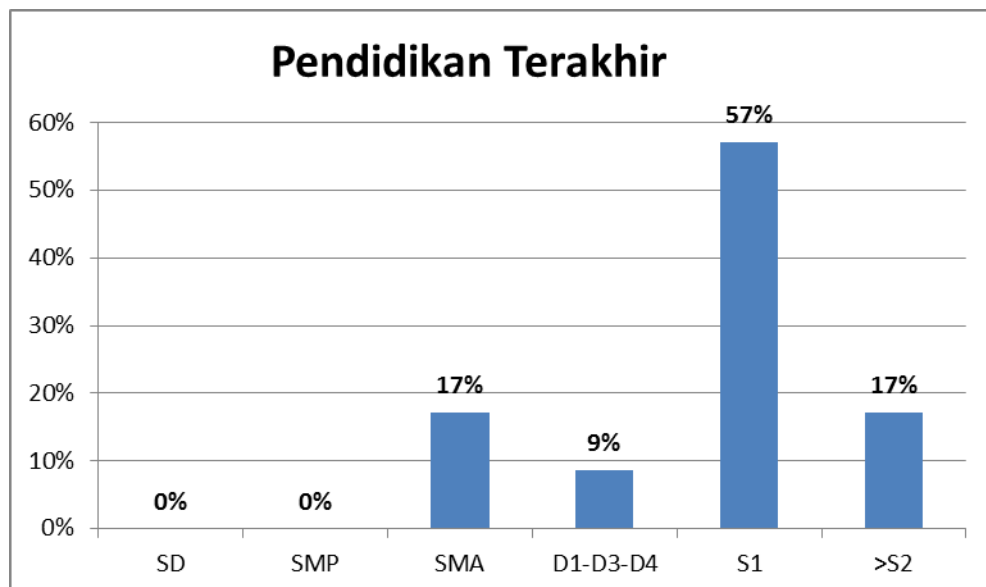
Responden berdasarkan pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Persentase % |
|-------------|--------|--------------|
| SMA | 6 | 17 % |
| D1 D2 D3 | 3 | 3 % |
| D4/S1 | 20 | 57 % |
| S2 - keatas | 6 | 17 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 2

Grafik Responden berdasarkan pendidikan



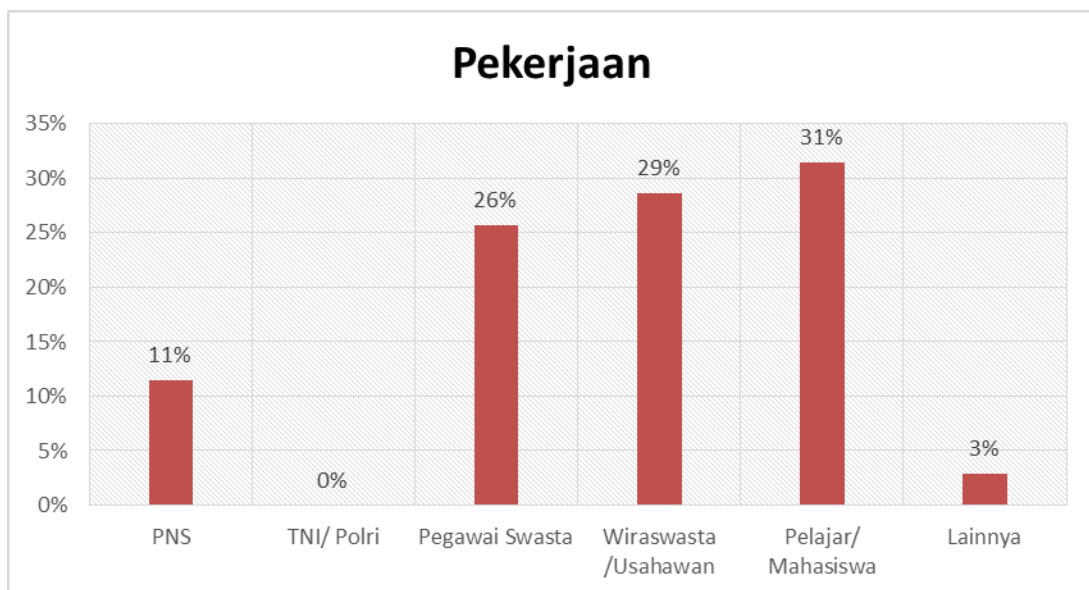
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 4
Responden berdasarkan pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase % |
|---------------------|--------|--------------|
| Pns | 4 | 11 % |
| Tni / Polri | 0 | 0 % |
| Pegawai Swasta | 9 | 26 % |
| Wiraswasta/usahawan | 10 | 29 % |
| Pelajar /Mahasiswa | 11 | 31 % |
| Lainya | 1 | 3 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 3
Grafik Responden berdasarkan pekerjaan



B. Data Kuesioner

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5

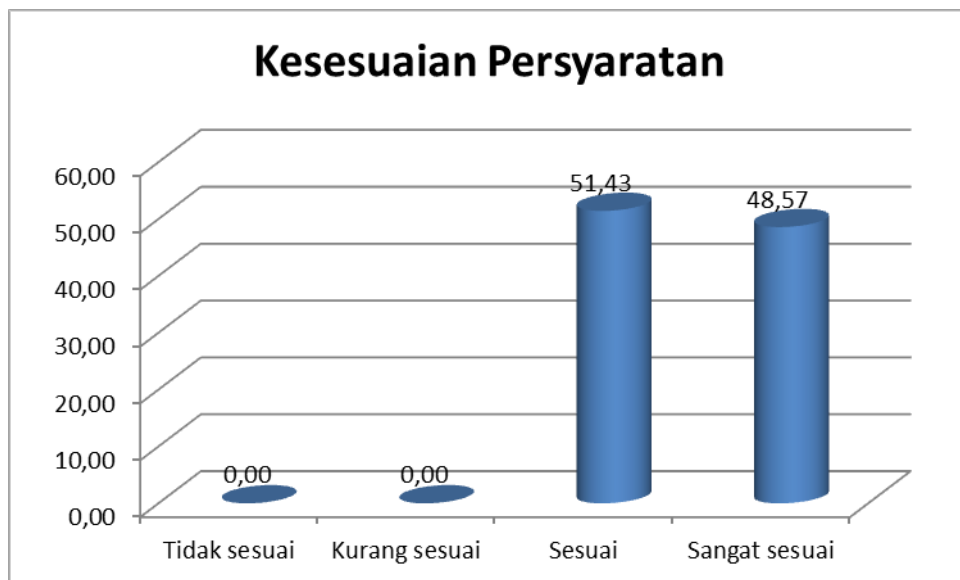
Unsur Persyaratan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|---------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak sesuai | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang sesuai | 0 | % |
| 3 | Sesuai | 18 | 51,43 % |
| 4 | Sangat sesuai | 17 | 40,51 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 4

Grafik Unsur Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur prosedur dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 6

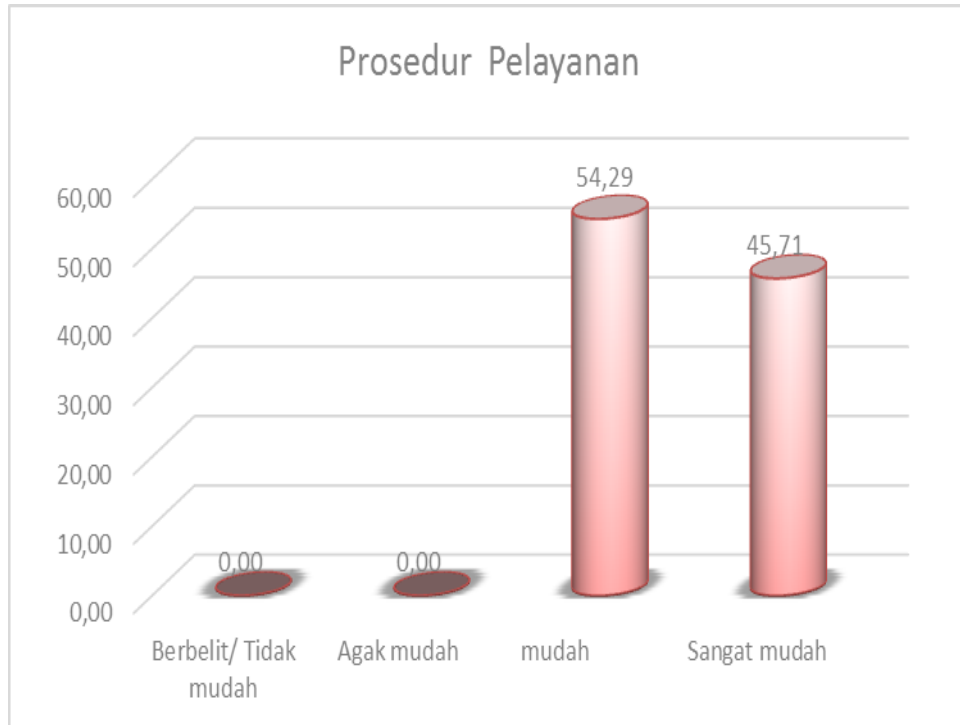
Unsur Prosedur

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|--------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak mudah | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang mudah | 0 | 0 % |
| 3 | Mudah | 19 | 54,29 % |
| 4 | Sangat mudah | 16 | 45,71 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 5

Unsur Prosedur



3. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 7

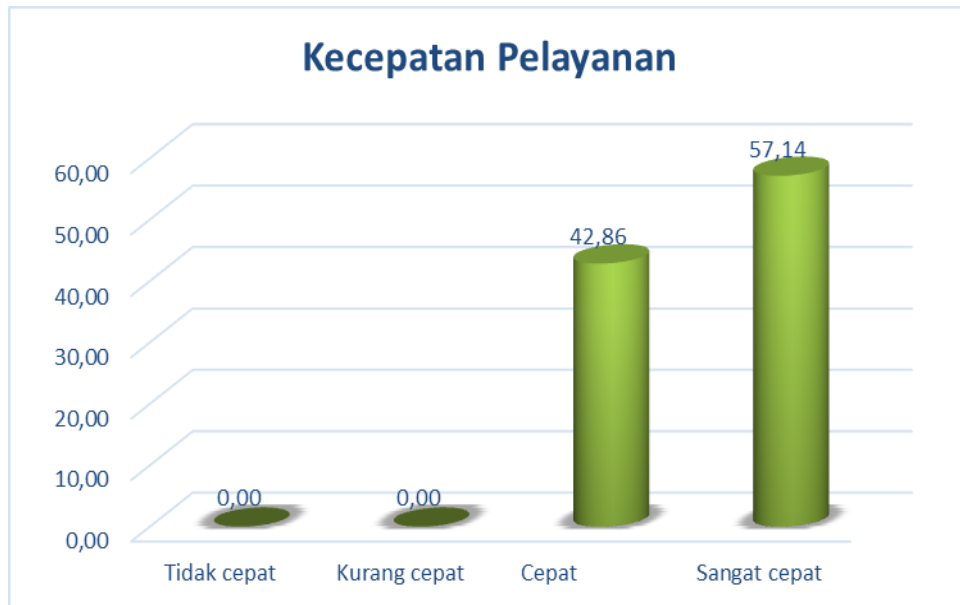
Waktu pelaksanaan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|--------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak cepat | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang cepat | 0 | 0 % |
| 3 | Cepat | 15 | 42,86 % |
| 4 | Sangat cepat | 20 | 57,14 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 6

Unsur Waktu pelaksanaan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/ tarif dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 8

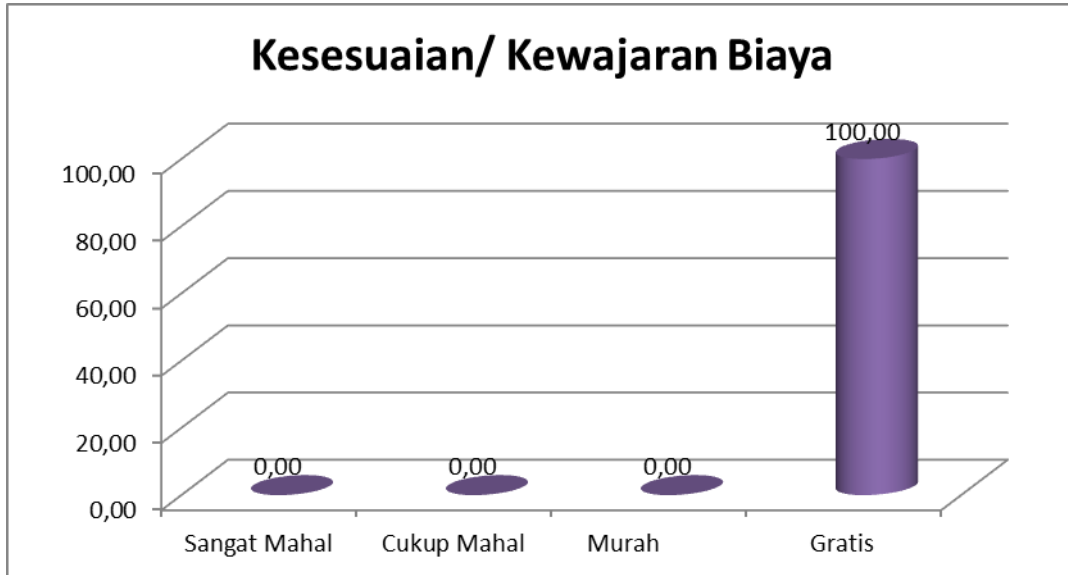
Unsur Biaya/tarif

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|--------------------|-----------|--------|
| 1 | Sangat mahal | 0 | 0 % |
| 2 | Cukup mahal | 0 | 0 % |
| 3 | Murah | 0 | 0 % |
| 4 | Gratis/tanpa biaya | 35 | 100 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 7

Unsur Biaya/tarif



5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 9

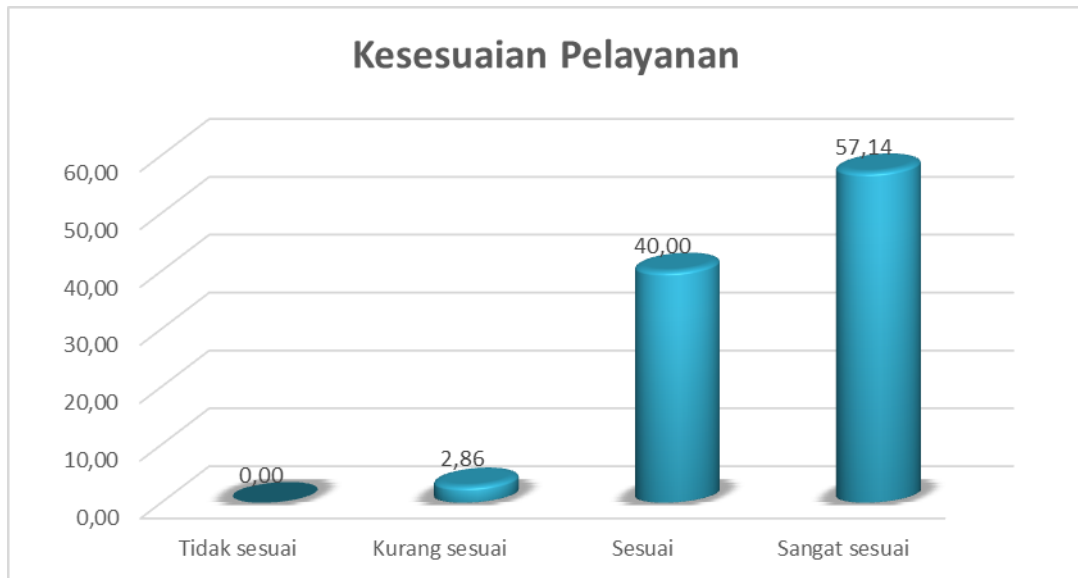
Unsur Produk pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|---------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak sesuai | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang sesuai | 1 | 2,86 % |
| 3 | Sesuai | 14 | 40.00 % |
| 4 | Sangat sesuai | 20 | 57.14 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 8

Unsur Produk pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 10

Unsur kompetensi pelaksana

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|-----------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak kompeten | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang kompeten | 0 | 0 % |
| 3 | Kompeten | 18 | 51.43 % |
| 4 | Sangat kompeten | 17 | 48.57 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 9

Grafik Unsur kompetensi pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 11

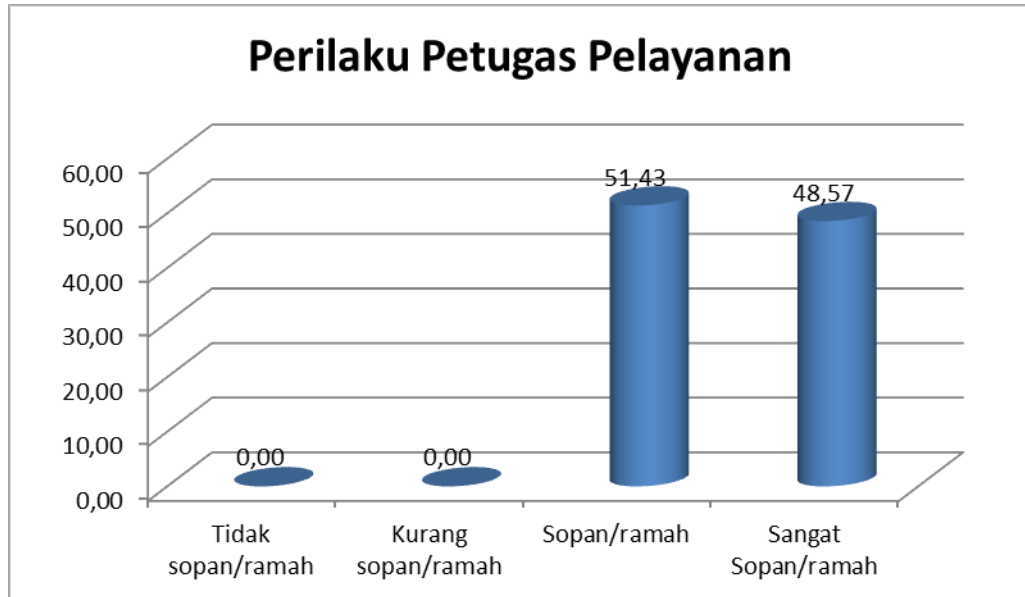
Unsur perilaku pelaksana

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|---------------------------|-----------|---------|
| 1 | Tidak sopan/tidak ramah | 0 | 0 % |
| 2 | Kurang sopan/kurang ramah | 0 | 0 % |
| 3 | Sopan dan ramah | 18 | 51.43 % |
| 4 | Sangat sopan dan ramah | 17 | 48.57 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 10

Grafik Unsur perilaku pelaksana



8. Kualitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 12

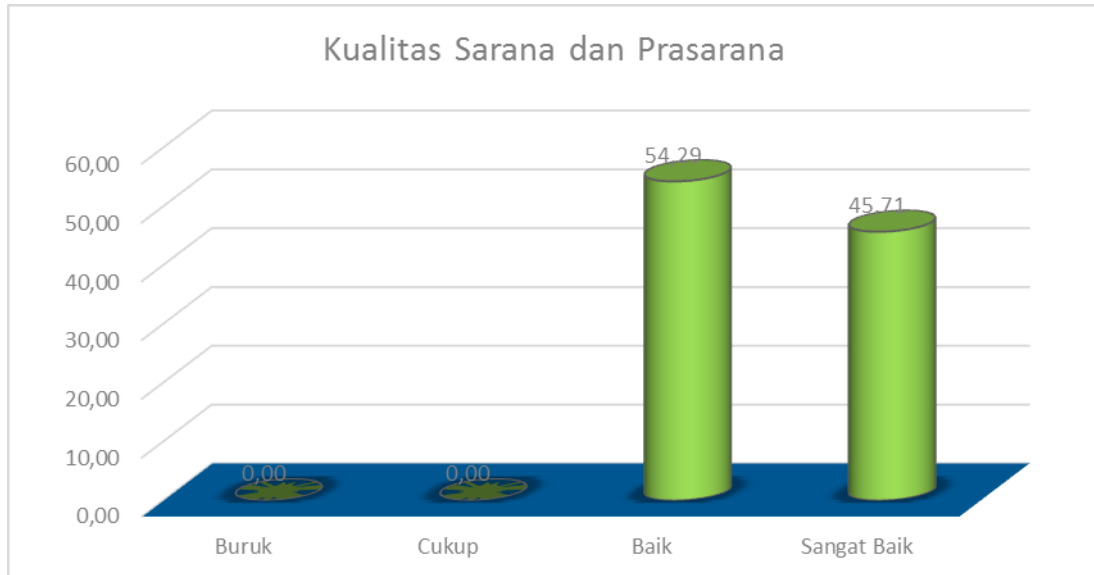
Unsur kualitas Penanganan Pengaduan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|-------------|-----------|---------|
| 1 | Buruk | 0 | 0 % |
| 2 | Cukup | 0 | 0 % |
| 3 | Baik | 19 | 54.29 % |
| 4 | Sangat baik | 16 | 45.71 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :

Gambar 11

Grafik Unsur kualitas sarana dan prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 13

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persen |
|----|--|-----------|---------|
| 1 | Tidak ada | 0 | 0 % |
| 2 | Ada tetapi tidak berfungsi | 0 | 0 % |
| 3 | Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti | 14 | 40.00 % |
| 4 | Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti | 21 | 60.00 % |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini

Gambar 12

Grafik Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan



C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 79,5 dan berada pada kategori **Baik**. Pengolahan data selengkapnya terlampir.

D. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum, semua respon menyampaikan saran agar dilakukan peningkatan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Unsur biaya/tarif merupakan unsur dengan nilai tertinggi, para responden menyampaikan rasa puasnya terhadap pelayanan yang tanpa biaya/tarif.

E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Hasil skor pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut :

1. Persyaratan : 3,486 (Baik)
2. Prosedur : 3,457 (Baik)
3. Waktu Pelayanan : 3,571 (Baik)
4. Biaya/Tarif : 4,000 (Sangat baik)
5. Produk Pelayanan : 3,543 (Baik)
6. Kompetensi Pelaksana : 3,486 (Baik)
7. Perilaku Pelaksana : 3,486 (Baik)

8. Kualitas sarana dan prasarana : 3,457 (Baik)

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan : 3,600 (Baik)

Tindak lanjut dari hasil di atas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik. Dan upaya mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik, agar kedepannya tetap sangat baik.

F. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Komponen yang diukur

1. Persyaratan

Pada unsur persyaratan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,486 telah ditetapkan persyaratan setiap berkas pengajuan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga berkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah sosialisasi persyaratan pelayanan, yang dapat dibuat dalam bentuk *leaflet* atau *banner*.

2. Prosedur

Pada unsur prosedur yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,457 telah ada SOP pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga petugas dapat bekerja sesuai SOP tersebut. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

3. Waktu Pelayanan

Pada unsur waktu pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,571 telah tertera jelas pada SOP pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga waktu pelayanan dapat sesuai dengan yang tertera di SOP. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah kesigapan petugas memproses setiap berkas pengajuan.

4. Biaya/Tarif

Pada unsur biaya/tarif yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 4,000 telah mencerminkan *clean government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

5. Produk Pelayanan

Pada unsur produk pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,543 telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

6. Kompetensi Pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,486 petugas pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. telah sesuai dengan kompetensinya. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

7. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,486 perilaku petugas pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. telah sesuai dengan perilaku yang diharapkan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,457 sarana dan prasarana di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. telah cukup memadai.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,600 penanganan pengaduan, saran dan masukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. telah sesuai harapan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. adalah meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan lebih maksimal.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, jauh dari pada itu Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

1. Nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tahun 2019 adalah sebesar 79.05 dengan skor 3,162 berpredikat kinerja “Baik”;
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,000 atau setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2019, dengan hasil 79,05 atau predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Setiap Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik perlu meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Setiap Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mensosialisasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan.
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lembar Pengolahan Data

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2019**

Periode Survei : 10 Oktober 2019 s.d. 14 November 2019

HASIL SKM / NILAI IKM :

79.05

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK