



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE SEMESTER II TAHUN 2020



**PEMERINTAH KABUPATEN BERAU
KECAMATAN SEGAH
2020**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (good governance) adalah keikutsertaan (participation) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator / agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (evaluation) atau umpan balik (feedback) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (implementation) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Juli sampai dengan November Tahun 2020 dapat rampung selesai. Buku ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Segah. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Tepian Buah, 01 Desember 2020
Camat Segah,



TRI ANGGORO R, S.Si, MM
NIP. 19710426 199803 1 010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
SK Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat	iii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Pengertian Umum.....	4
D. Maksud dan tujuan	6
E. Manfaat	7
F. Hasil Yang ingin Dicapai	8
BAB II : METODE SURVEY.....	9
A. Periode Survey	9
B. Metode Penelitian	9
BAB III : PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	10
A. Pelaksanaan	10
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV : PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	12
BAB V : HASIL PENGUKURAN	17
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	23
LAMPIRAN TABEL PERHITUNGAN IKM	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah. Karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak di jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum optimal seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kantor Camat Segah Kabupaten Berau.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah

mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 Oleh karena itu, pada tahun 2018 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Segah Kabupaten Berau telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Camat Segah Kabupaten Berau. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
11. Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Berau.
12. Peraturan Bupati Berau Nomor 07 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.

C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey Kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit Pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi

pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- d. Unsur survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survey Periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap tiga bulanan/ triwulan atau enam bulanan / semester atau minimal satu tahun sekali.
- f. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas / perguruan tinggi
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Pemberi Pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- l. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang

undangan.

- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau. Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kantor Camat Segah kabupaten Berau.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya 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 secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya 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 penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit

pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau.

9. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau.

F. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODE SURVEY

A. PERIODE SURVEY

Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survey ini dapat dilakukan dengan jangka waktu tiga bulanan / triwulan, Enam bulanan / semester atau satu tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya memiliki survey kepuasan masyarakat satu tahun sekali.

Pada Kantor Camat Segah Periode survey yang dilaksanakan adalah setiap enam bulan sekali / semester, survey bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survey dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan / trend layanan publik yang telah diberikan pemerintah Kecamatan Segah kepada masyarakat serta kinerja dari pemerintah Kecamatan Segah. Pengolahan dan survey menggunakan cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survey.

B. METODE PENELITIAN

Untuk melakukan survey 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 survey. Metode ini dikembangkan oleh rensis likert. Skala likert 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.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

A. PELAKSANAAN

1. Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Kantor Camat Segah Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan sendiri secara mandiri.

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 100 (Seratus) Quesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau meliputi:

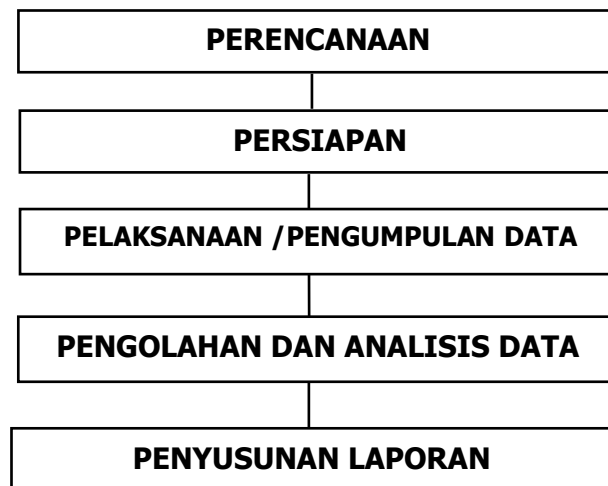
- | | |
|---|-------------|
| 1 Bidang Pelayanan Sekretariat | : 10 orang. |
| 2 Bidang Pelayanan Pemerintahan | : 20 orang. |
| 3 Bidang Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban | : 15 orang. |
| 4 Bidang Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat | : 20 orang |
| 5 Bidang Kesejahteraan Sosial | : 15 orang. |
| 6 Bidang Pelayanan Umum | : 20 orang. |

2. Tahapan Kegiatan Survey

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

1. Menyusun instrumen survey

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survey
5. Mengolah hasil survey
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.



Gambar 1. Tahapan Survey

Tahapan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

B. TEKNIK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey, antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (e-survey)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Teknik survey yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Segah Yaitu menggunakan Kuesioner dengan wawancara tatap muka langsung dengan responden .

BAB IV

PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survey

1. Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survey Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Segah Kabupaten Berau dilaksanakan secara swakelola, sehingga dipandang untuk perlu membentuk Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- 1). Pengarah : Plt.Camat Segah (Tri Anggoro Rahardjo, S.Si, MM)
- 2). Pelaksana yang terdiri dari :
 - a. Ketua : Sekretaris Camat (Tri Anggoro Rahardjo, S.Si, MM)
 - b. Anggota : -. Kasubbag Penyusunan Program, Keuangan dan Aset
(Dewi Andayani P, SE)
-. Pengolah Data Perencanaan (Catur Pranomo, Amd)
-. Bendahara Pengeluaran (Adib Khoris Firmansyah)

2. Penyiapan bahan Survey

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan Kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesione 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 menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi/penilaian responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam saat responden disurve.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak 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 dan kritik serta apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/ tidak puas . pembagianjawaban dibagi dalam 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 4

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

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

4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *krejcie and Morgan*. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden yang ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"jumlah unsure"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada saat sibuk.
- 2) Di setiap Kampung yang ada dalam wilayah Kecamatan Segah pada saat responden di rumah.

5. Penyusunan jadwal

Penyusunan Survey kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan 6 hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja
- c. Pengolahan data Survey , 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau.

c) Metode Pemilihan Responden

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

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan publik tersebut, dengan jumlah responden adalah 100 (Seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah

dilaksanakan dalam periode minggu kedua bulan November Tahun 2020

4. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

5. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB V

HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelayanan yang harus diukur,yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksanaan
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 90,03** dengan angka Indeks sebesar **90,03** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
 Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan
 dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	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	A	Sangat Baik

Tabel 2
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat
 (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan	3,55	88,75
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40	85,00
3.	Waktu Penyelesaian	3,49	87,25
4.	Biaya / Tarif	4,00	100
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,77	94,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,63	90,75
7.	Perilaku Pelaksana	3,57	89,25
8.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,61	90,25
9.	Sarana dan Prasarana	3,39	84,75

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,60 atau **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu

dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya / Tarif (rata-rata 4,00) yang mana seluruh pelayanan tidak dikenakan biaya / tarif sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana Prasarana (Rata-rata 3,39), Sistem, mekanisme, Prosedur (Rata-rata 3,40) dan Waktu Penyelesaian (rata-rata 3,49). Angka ini menunjukkan bahwa untuk Petugas yang melayani kurang kompeten / kurang mampu dikarenakan kurangnya jumlah pegawai di kantor Camat Segah sehingga Petugas yang ditempatkan di bidang Pelayanan juga merangkap pekerjaan lainnya sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal, sehingga menyebabkan perilaku Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan menjadi kurang kompeten. Dengan adanya perilaku pelaksana yang kurang kompeten dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan adanya tugas ganda yang dilaksanakan oleh beberapa pegawai / petugas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat di atas 3,0644 dengan mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Sarana Prasarana, Sistem, Mekanisme prosedur dan Waktu Penyelesaian, dimana ketiga unsur tersebut bukan Tidak baik ataupun kurang baik namun dengan tetap memaksimalkan petugas pelayanan yang ada. nilai dari ketiga unsur tersebut adalah BAIK (B) Selain itu ada 6 (enam) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (Tiga) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

a. Sarana Prasarana (NRR : 3,39)

b. Sistem, mekanisme dan Prosedur (NRR : 3,40)

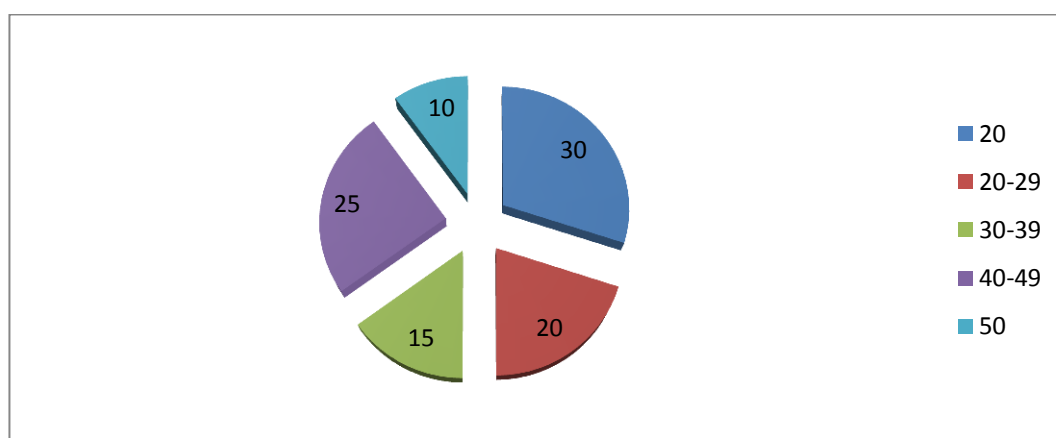
c. Waktu Penyelesaian (NRR : 3,49)

B. Profil Responden

Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner dari 100 responden terpilih diketahui bahwa profil responden sebagai berikut :

Tabel : Profil Umur Responden

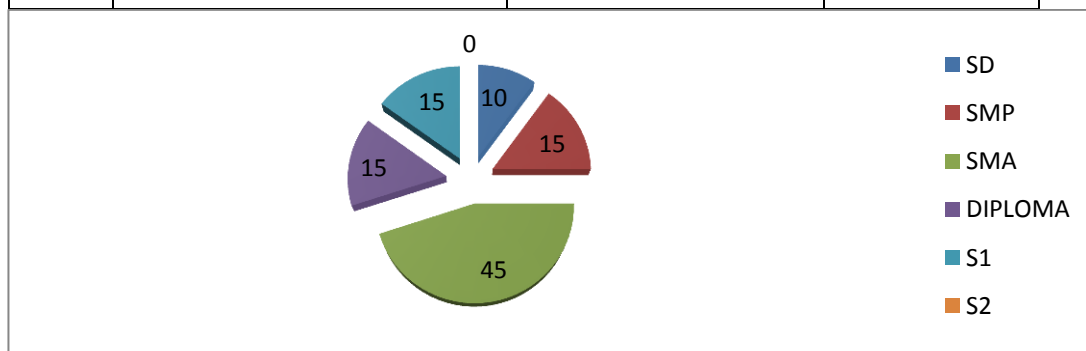
No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	<20 Tahun	30	30 %
2	20-29 Tahun	20	20 %
3	30-39 Tahun	15	15 %
4	40-49 Tahun	25	25 %
5	>50 Tahun	10	10 %



Tabel : Profil Pendidikan responden

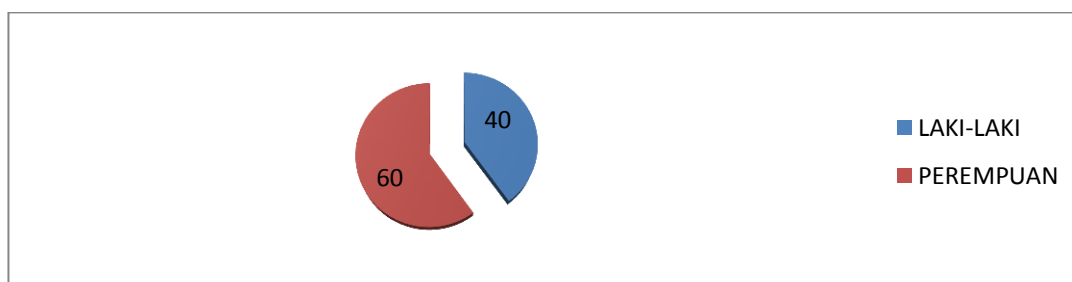
No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	10	10 %
2	SLTP	15	15 %
3	SLTA	45	45 %
4	DIPLOMA	15	15 %

5	SI	15	15 %
6	S2	0	0 %



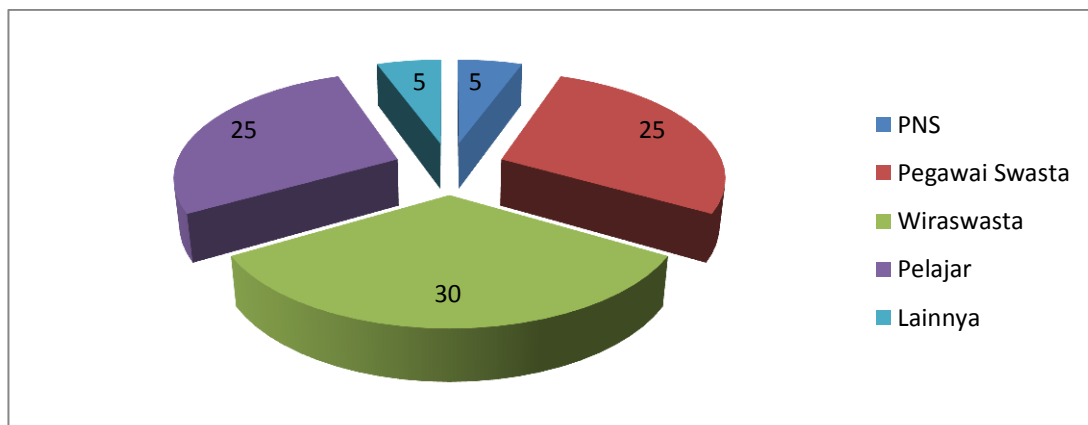
Tabel : profil Jenis Kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	40	40 %
2	Perempuan	60	60 %



Tabel : profil Pekerjaan responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	5	5 %
2	Pegawai swasta	25	25 %
3	Wiraswasta	30	30 %
4	Pelajar	35	25 %
5	Lainnya	5	5 %



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau dipersepsikan Sangat Baik oleh responden penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100 . Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 (Sembilan) unsur pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia adalah sebesar 89,92 dengan nilai mutu pelayanan adalah A (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya / Tarif dengan nilai 4,00 dan yang dianggap Belum memuaskan adalah Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana , meskipun bukan dengan mutu pelayanan yang kurang baik ataupun tidak baik tetapi kompetensi pelayanan di kantor camat segah menurut hasil survey kepuasan masyarakat adalah sudah BAIK dengan nilai 3,60 dimana nilai tersebut terdapat dalam interval 3,5324-4,00 dengan mutu pelayanan bernilai Sangat Baik (A)
- c. Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan ada 3 (Tiga) unsur yang memiliki NRR Rendah namun nilai NRR tidak dibawah 3,0644 . ketiga unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah:
 - Sistem, Mekanisme dan Prosedur (NRR 3,40)
 - Sarana Prasarana (NRR 3,39)
 - Waktu Penyelesaian (NRR 3,49)Dari Ketiga unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki, yaitu : Sarana Prasarana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

B. Saran

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta Kecepatan Pelayanan juga memperbaiki 3 unsur terendah yaitu sistem mekanisme dan prosedur, Sarana Prasarana dan Waktu Penyelesaian. Upaya yang harus dilakukan adalah memperbaiki Sarana Prasarana Pelayanan Paten, dimana untuk ruangan pelayanan Paten terdapat kebocoran atap jadi apabila Hujan deras maka atap bocor air keluar deras sampai lantai pun banjir. Sedangkan untuk Memperbaiki unsur Waktu Penyelesaian adalah dengan menambah jumlah tenaga kontrak yang fokus ditempatkan di Pelayanan Paten sehingga Waktu Penyelesaian pelayanan dapat tercapai sesuai dengan SOP Paten.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diterima pada Unit pelayanan Kantor Camat Segah Kabupaten Berau mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Tetap kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
(1) memberikan pengarahannya kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan tentang persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi untuk mempermudah dalam mendapatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan, (2) memperbaiki dan meningkatkan kenyamanan lingkungan dan (3) tidak membedakan

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang dengan cara memberikan Rewards seperti best employee this month dengan cara memajang foto Pegawai yang sebulan penuh telah berkinerja baik.
- g. pembagian tugas yang tepat disetiap pegawai dengan mengaturnya melalui jadwal piket dimana pada saat hari piket paten petugas tidak dibebankan dengan tugas/ tanggung jawab pekerjaan yang lainnya dan konsentrasi kepada pelayanan Paten saja, namun disaat bukan hari piket paten petugas dapat bekerja kembali menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan jabatan yang dipegangnya.
- h. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DATA PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2018

PERIODE JANUARI 2019 - JUNI 2019

KANTOR CAMAT SEGAH - KABUPATEN BERAU

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	2	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	3
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4

13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	3	4	4	4	3	2	4	4
17	4	3	4	4	4	2	3	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4
20	4	3	3	4	4	3	3	4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	4	4	4	3	3	3	2
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	4	3	3	4	4	4	3	3	2
29	4	3	3	4	4	3	4	3	2

30	4	3	4	4	3	4	3	3	2
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3
32	4	3	4	4	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	4	3	3	4	4	4	4	3	3
35	4	3	3	4	4	4	3	3	3
36	4	3	4	4	3	4	3	3	3
37	4	4	3	4	3	3	4	3	3
38	4	3	3	4	4	4	3	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3
45	3	3	4	4	4	3	3	3	4
46	3	3	4	4	4	3	3	4	4

47	3	3	4	4	4	4	3	3	4
48	3	3	3	4	4	4	3	4	3
49	3	3	4	4	4	4	3	4	4
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	3	3	4	4	4	4	3	3	3
52	3	3	4	4	4	4	4	3	3
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3
54	3	4	3	4	4	4	3	4	3
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	4	4	4	3
60	3	3	4	4	4	4	4	4	3
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	4	4	4	4

64	3	4	3	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	3	4	4	4
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	3	3	4	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	3	4	4	4	4	3	3	4	3
71	3	4	4	4	4	3	3	4	3
72	3	4	4	4	3	3	3	4	3
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3
74	3	4	4	4	4	4	3	4	3
75	3	4	4	4	4	4	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	4	3
77	4	4	3	4	4	4	4	3	3
78	4	4	3	4	4	4	4	3	3
79	4	3	3	4	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3

81	4	4	3	4	4	4	4	4	3
82	3	4	3	4	4	4	4	4	3
83	4	3	4	4	3	4	4	3	3
84	3	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	3	4	3	4
88	4	3	4	4	4	4	4	3	3
89	4	4	3	4	4	4	4	3	2
90	4	3	3	4	4	4	4	4	2
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3
92	4	2	3	4	4	4	4	4	3
93	4	3	4	4	4	4	3	4	3
94	3	4	4	4	4	4	4	4	3
95	3	4	4	4	4	4	3	4	3
96	3	4	3	4	4	4	3	4	3
97	3	4	4	4	4	4	4	4	3

98	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
100	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
JUMLAH	355	340	349	400	377	363	357	361	339	
Q TERISI	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
NRR/ Unsur	3,55	3,40	3,49	4,00	3,77	3,63	3,57	3,61	3,39	360,11
IKM / Unsur	88,75	85,00	87,25	100,00	94,25	90,75	89,25	90,25	84,75	100,00
NRR SKM TERTIMBANG	0,25	0,24	0,25	0,28	0,27	0,26	0,25	0,26	0,24	3,60
SKM UNIT PELAYANAN										90,03

Keterangan

1. U1-u14 : Unsur Pelayanan
2. NRR : Nilai Rata - Rata
3. SKM : Survey Kepuasan Masyarakat
4. *) : Jumlah NRR SKM Tertimbang
5. **) : Jumlah NRR Tertimbang
6. NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per unsur/ Jumlah Kuesioner yang Terisi

SKM UNIT PELAYANAN	90,03
---------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

7. NRR Tertimbang Per Unsur

: NRR Per Unsur X 0,071

D (Tidak Baik)

**: 25,00 -
64,99**

Tepian Buah, 01 Desember 2020

Plt. Camat Segah



TRI ANGGORO RAHARDJO, S.Si, MM

NIP. 19710426 199803 1 010