EXECUTIVE SUMMARY

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara PelayananPublik telah memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang harus dilakukan oleh semua unit pelayanan publik, tak terkecuali pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.Survei Kepuasan Masyarakat padaBiro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2019dengan mengambil sampel sebanyak 50 responden. Alat pengumpul data berupa kuesioner disebar di tiga bagian, (1) Bagian Agama (2) Bagian Kesejahteraan Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (3) Bagian Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda Olahraga dan Pemberdayaan Perempuan.

Predikat “Sangat Baik” diperoleh Biro Kesejahteraan Rakyat 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 3,49 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,37 predikat “Sangat Baik”

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukanSurvei Kepuasan Masyarakat padaBiro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah (1) Setiap Bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat perlu meningkatkan kualitas pelayanan (2) Setiap Bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat 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 yangtelah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei KepuasanMasyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusunberdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 yang dilakukan di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Laporan ini dimaksudkan untukmengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Biro Kesejahteraan Rakyat.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai denganaturan dan tata cara yang telah ditetapkan.Melalui 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 akan datang.Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerjapenyelenggara pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, 8November 2019

Plt. Kepala BiroKesejahteraan Rakyat

Drs. MUJIONO, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19650601 198403 1 002

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
G. Perbandingan Hasil Survei

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 danKinerja 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
Tabel 14 Lembar pengolahan data

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

Gambar 13 Grafik Perkembangan SKM tahun 2018 - 2019

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahdalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dankebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapatdiketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa danjaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah,yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citratersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsungmaupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satuupaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan SurveiKepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara PelayananPublik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaianterhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunyamelalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakatperlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahuiperkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksankaan setiap tahunnya di Biro Kesejahteraan Rakyat hingga saat ini tahun 2019, hal ini menunjukan komitmen Biro Kesejahteraan Rakyat untukmewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnyadiharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan BiroKesejahteraan Rakyat dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikansebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikandan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untukmeningkatkan 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 GubernurKalimantan Barat Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan BaratNomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BiroKesejahteraan Rakyat Tahun 2019 dimaksudkan untukmengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secaraberkala. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BiroKesejahteraan Rakyat Tahun 2019yaitu:

1. Mengetahui kinerja pelayanan publik Biro Kesejahteraan Rakyat pada tahun 2019 sebagai bahan untuk menetapkankebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan darimasing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadapunsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah

D. Metode

1. Variabel Survei

   Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepadamasyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutanunsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara danReformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SurveiKepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara

Pelayanan Publik.Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakatmeliputi 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 danpenerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

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

d. Biaya/Tarif

   Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalammengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifatditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

   Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan danditerima sesuai dengan standar pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi 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 pelaksanaanpenanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikandan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerjayang berguna untuk menganalisis profil responden dalampenilaiannya terhadap unit pelayanan

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

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

2. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) sebanyak 50 orang

3. Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunderberupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakatmengenai kinerja layanan Biro Kesejahteraan Rakyat.Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkankuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesionerdilakukan dengan cara memberikan kuesioner ke masing-masing bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat. Penerima layanan yang bersangkutan akan mengisikuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periodepengumpulan data yaitu selama bulan Oktober – November 2019.

4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umummencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengannilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakatadalah 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, setiapunsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagaiberikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =Jumlah Bobot=1= 0,111
Jumlah Unsur 9

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

Nilai Unsur Pelayanan =Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang Terisi

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

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan X 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:

Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur X 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 danKinerja 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-masingkuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin,pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untukmengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagaibahan analisis

objektivitas.Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei KepuasanMasyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untukmengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unitpelayanan.

7. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Kesejahteraan Rakyat 2019. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasilpengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasiSKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Penanggung jawab : Plt.Kepala BiroKesejahteraan Rakyat

Ketua : Kabag Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda, Olahraga dan Pemberdayaan Perempuan

Anggota : 1. Kabag Agama
2. Kabag Kesehatan, Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
3. Kasubbag Kelembagaan dan Kehidupan Beragama
4. KasubbagSarana dan Pembinaan Umat Beragama
5. Kasubbag Tata Usaha Biro dan Tata Usaha Asisten Pemerintahan dan Kesra
6. Kasubbag Pemuda dan Olahraga
7. Kasubbag Pendidikan dan Kebudayaan
9. Kasubbag Kesehatan dan Keluarga Berencana
10. Kasubbag Sosial
11. Kasubbag Tenaga Kerja dan Transmigrasi
12. Iskandar, S.IP, M.Pd(Analis Kebijakan Madya)
13. Jumiati, S.Pd, M.Si(Analis Kebijakan Madya)
14. Mega Herdiyanti, S.IP (Staf Subbag TU)
15. Uray Dirham, S.STP (Staf Subbag TU)

F. Jadwal Pelaksanaan

1. Persiapan

   Rapat rencana pelaksanaan survei dan materi kuesioner

   Tanggal 19 Oktober 2019

2. Pengumpulan Data

   Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden

   Tanggal 22 – 26 Oktober 2019

3. Pengolahan dan Analisis Data

   Input data dan mengolah tabulasi menjadi hasil SKM

   Tanggal 29 – 31 Oktober 2019

4. Penyusunan Laporan

   Penyusunan laporan SKM Tahun 2019

   Tanggal 1 November 2018

BAB II
ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat BiroKesejahteraan Rakyat Tahun 2019 dilakukan pada bulan Oktober - November 2019 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat BiroKesejahteraan Rakyat Tahun 2019. Surveidilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanandi BiroKesejahteraan Rakyat.

A. Profil / Data Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 50 Orang.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 38laki-laki dan 12 perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 2

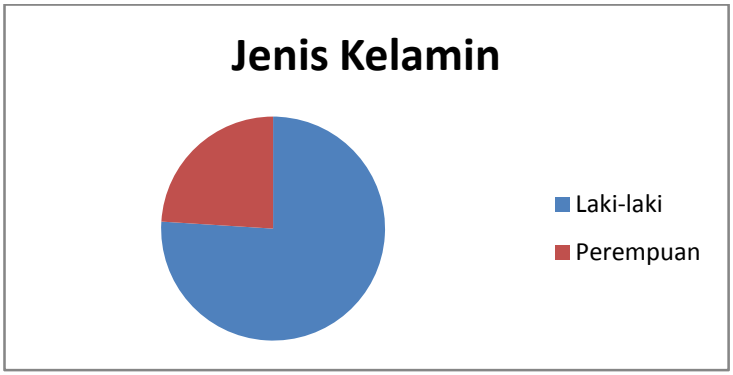
Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	38	76 %
Perempuan	12	24 %

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

Grafik 1

Responden berdasarkan jenis kelamin



Karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 3

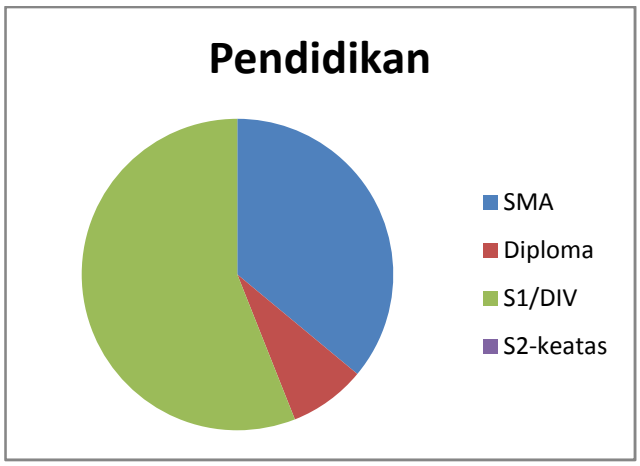
Responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SMA	18	36 %
D1 D2 D3	4	8 %
D4/S1	28	56 %
S2 - keatas	0	0 %

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

Grafik 2

Responden berdasarkan pendidikan



Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Selengkapnya sebagaimana disajikan dibawah ini :

Tabel 4

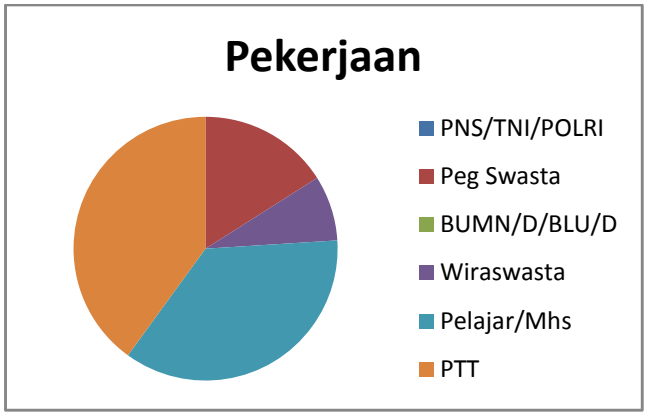
Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
PNS/TNI/POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	8	16 %
BUMN/BUMD/BLU/BLUD	0	0 %
Wiraswasta/Usahawan	4	8 %
Pelajar/Mahasiswa	18	36 %
Pegawai	20	40 %

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

Grafik 3

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 penilaianterhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5

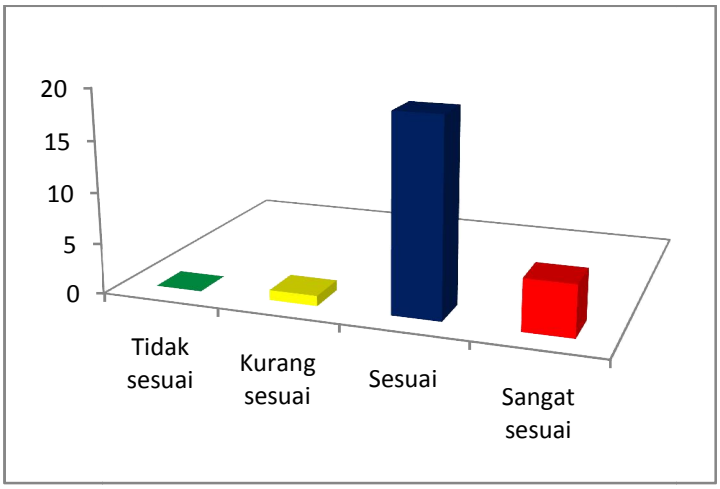
Unsur Persyaratan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	2	4 %
3	Sesuai	38	76 %
4	Sangat sesuai	10	20 %

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

Grafik 4

Unsur Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi danpenerima pelayanan, termasuk pengaduan.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur prosedur dapat dilihatdibawah ini :

Tabel 6

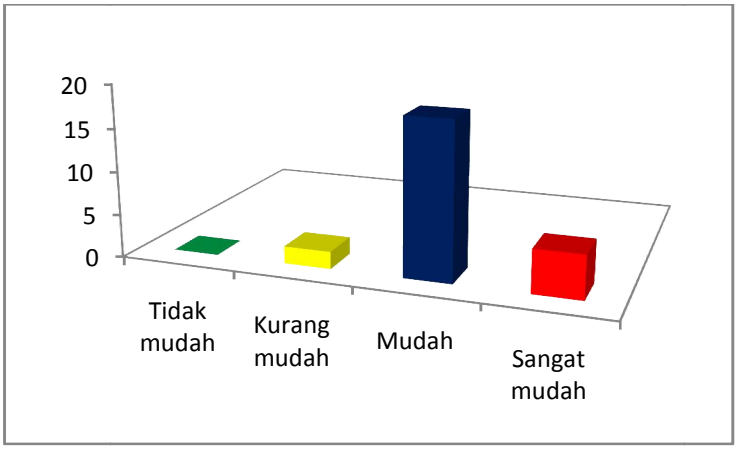
Unsur Prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak mudah	0	0 %
2	Kurang mudah	4	8 %
3	Mudah	36	72 %
4	Sangat mudah	10	20 %

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

Grafik 5

Unsur Prosedur



3. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikanseluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 7

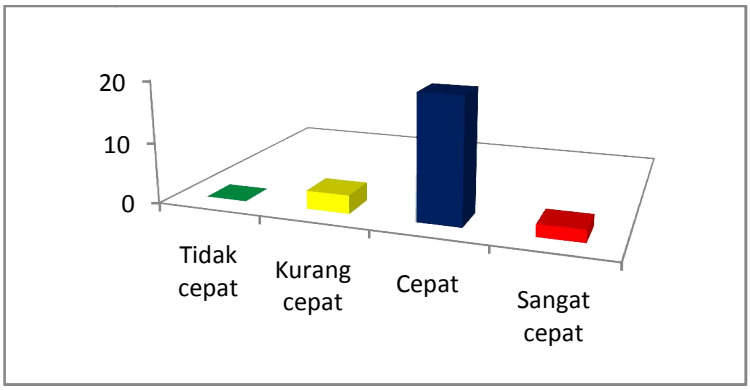
Waktu pelaksanaan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak cepat	0	0 %
2	Kurang cepat	4	8 %
3	Cepat	40	80 %
4	Sangat cepat	6	12 %

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

Grafik 6

Unsur Waktu pelaksanaan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalammengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifatditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 8

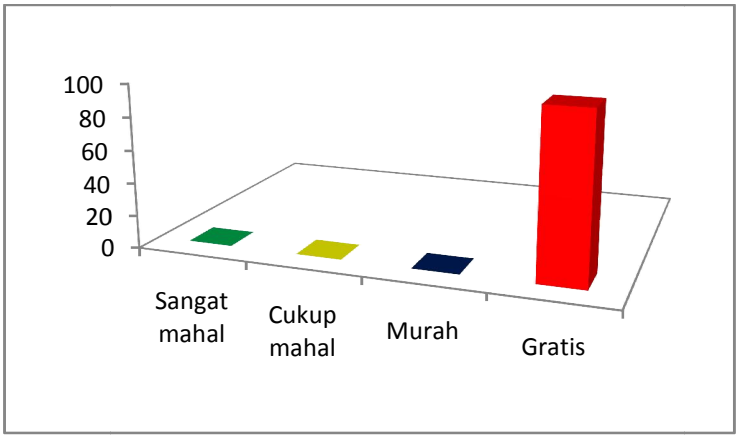
Unsur Biaya/tarif

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat mahal	0	0 %
2	Cukup mahal	0	0 %
3	Murah	0	0 %
4	Gratis/tanpa biaya	50	100 %

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

Grafik 7

Unsur Biaya/tarif



5. Produk Pelayanan

   Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan danditerima.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur pelayanan dapat dilihat dibawh ini :

Tabel 9

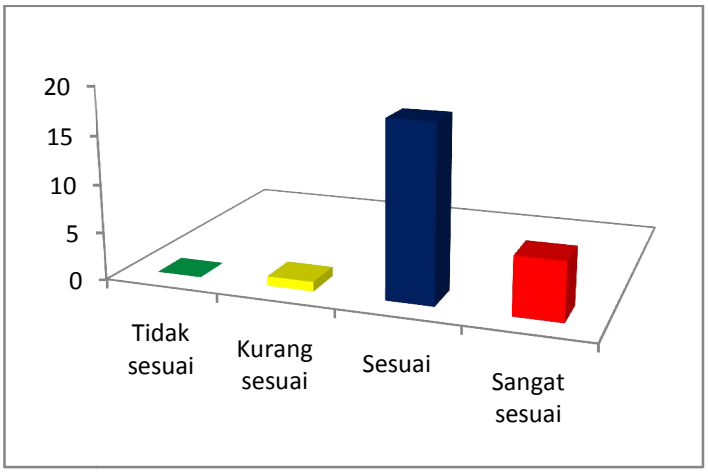
Unsur Produk pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	2	4 %
3	Sesuai	36	72 %
4	Sangat sesuai	12	24 %

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

Grafik 8

Unsur Produk pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

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

Tabel 10

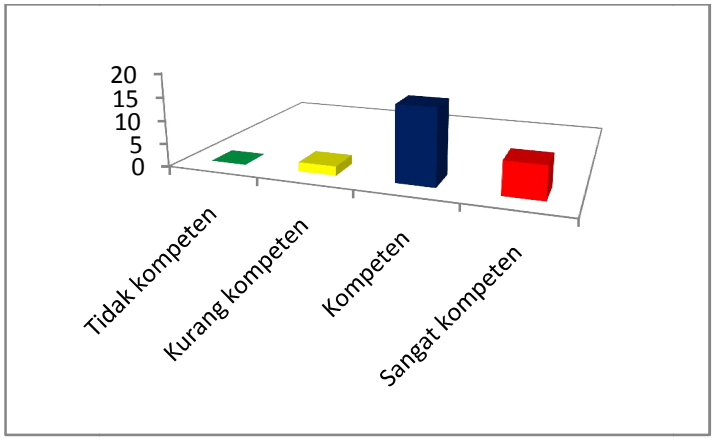
Unsur kompetensi pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak kompeten	0	0 %
2	Kurang kompeten	4	8 %
3	Kompeten	32	64 %
4	Sangat kompeten	14	28 %

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

Grafik 9

Unsur kompetensi pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihatdibawah ini :

Tabel 11

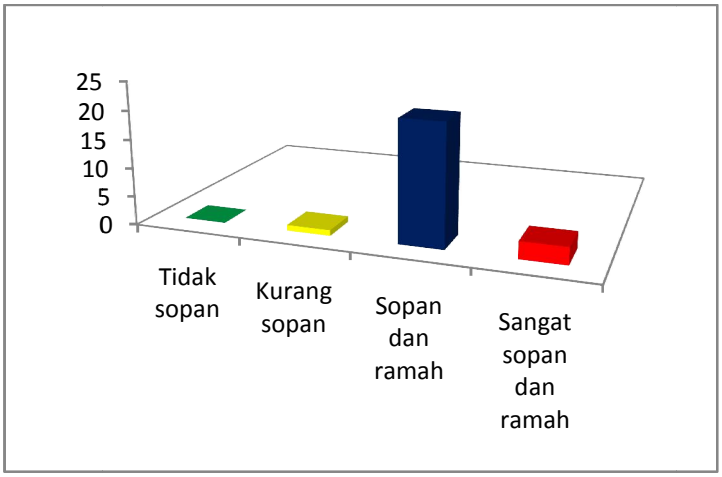
Unsur perilaku pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sopan/tidak ramah	0	0 %
2	Kurang sopan/kurang ramah	2	4 %
3	Sopan dan ramah	42	84
4	Sangat sopan dan ramah	6	12 %

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

Grafik 10

Unsur perilaku pelaksana



8. Kualitas sarana dan prasarana

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

Tabel 12

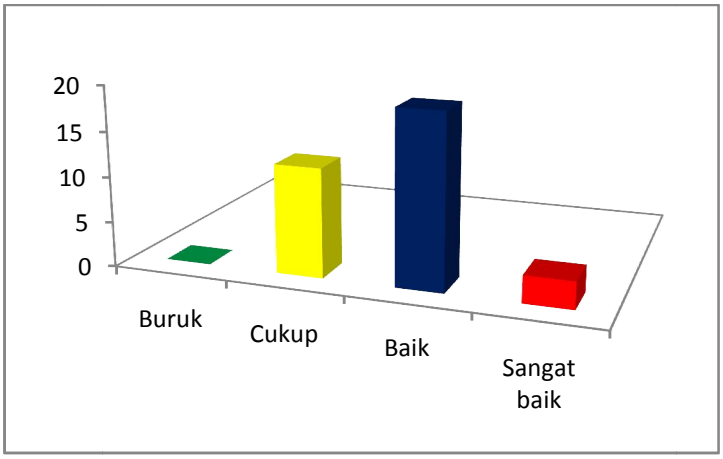
Unsur kualitas sarana dan prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	6	12 %
3	Baik	38	76 %
4	Sangat baik	6	12 %

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

Grafik 11

Unsur kualitas sarana dan prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaanpenanganan pengaduan dan tindak lanjut.Lebih lanjut penilaianterhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukandapat dilihat dibawah ini :

Tabel 13

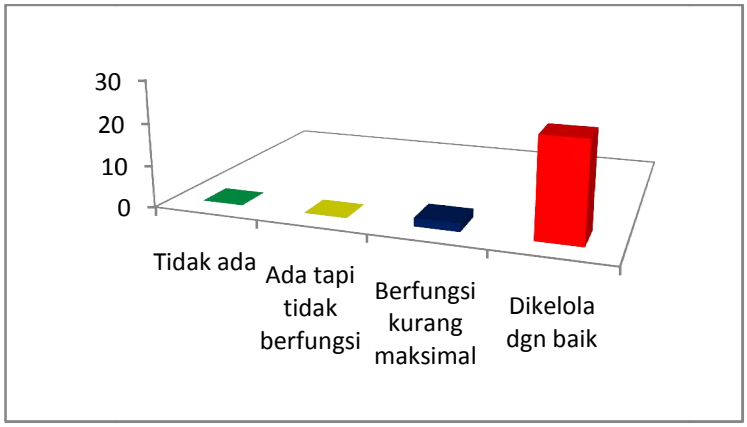
Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak ada	0	0 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti	4	8 %
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	46	92 %

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

Grafik 12

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan



C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkanbahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Biro Kesejahteraan Rakyat sebesar 84,37 dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Pengolahan data selengkapnya terlampir.

D. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum, semua respon menyampaikan saran agar dilakukan peningkatan pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat. 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 : 3,16 (Baik)
2. Prosedur : 3,12 (Baik)
3. Waktu Pelayanan : 3,03 (Baik)
4. Biaya/Tarif : 4,00 (Sangat baik)
5. Produk Pelayanan : 3,20 (Baik)
6. Kompetensi Pelaksana : 3,20 (Baik)
7. Perilaku Pelaksana : 3,08 (Baik)

8. Kualitas sarana dan prasarana : 3,00 (Baik)
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan : 3,92 (Sangat 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 3,16 telah ditetapkan persyaratan setiap berkas pengajuan pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat sehingga berkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah sosialisasi persyaratan pelayanan, yang dapat dibuat dalam bentuk *leaflet* atau *banner*.

2. Prosedur

   Pada unsur prosedur yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,12 telah ada SOP pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat sehingga petugas dapat bekerja sesuai SOP tersebut. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

3. Waktu Pelayanan

   Pada unsur waktu pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,04 telah tertera jelas pada SOP pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat sehingga waktu pelayanan dapat sesuai dengan yang tertera di SOP. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah kesigapan petugas memproses setiap berkas pengajuan.

4. Biaya/Tarif

   Pada unsur biaya/tarif yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 4,00 telah mencerminkan *clean government*di Biro Kesejahteraan Rakyat.

5. Produk Pelayanan

   Pada unsur produk pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,20 telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan di Biro Kesejahteraan Rakyat.

6. Kompetensi Pelaksana

   Pada unsur kompetensi pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,20 petugas pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat telah sesuai dengan kompetensinya. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

7. Perilaku Pelaksana

   Pada unsur perilaku pelaksana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,08perilaku petugas pelayanan di Biro Kesejahteraan Rakyat telah sesuai dengan perilaku yang diharapkan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

   Pada unsur kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,00 sarana dan prasarana di Biro Kesejahteraan Rakyat telah cukup memadai.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

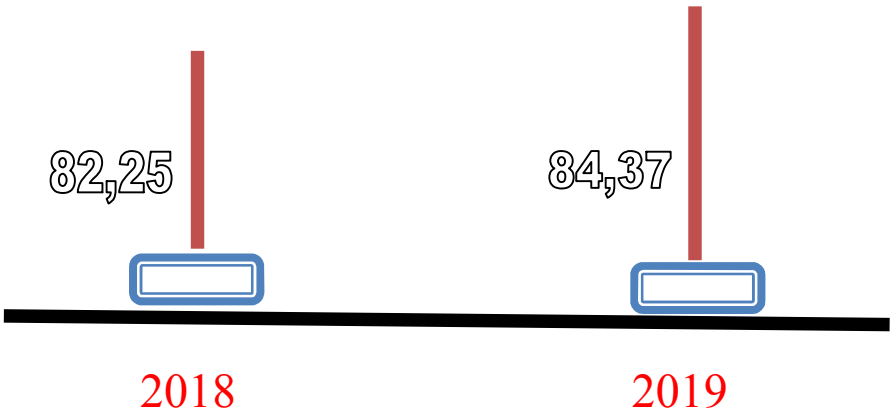
   Pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,92 penanganan pengaduan, saran dan masukan di Biro Kesejahteraan Rakyat telah sesuai harapan. Upaya yang lebih harus dilakukan pada tiap bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat adalah meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan lebih maksimal.

G. Perbandingan Hasil Survei

Perkembangan nilai SKM di Biro Kesejahteraan Rakyattahun 2018 dan 2019 sebagaimanadisajikan pada gambardi bawah ini:

Grafik 13

Perkembangan SKM Tahun 2018 dan 2019



BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasanmasyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Biro Kesejahteraan Rakyat, jauh dari pada itu Survei KepuasanMasyarakat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

1. Nilai SKM Biro Kesejahteraan Rakyat tahun 2019 adalah sebesar 84,37 dengan skor 3,49 berpredikat kinerja "Sangat Baik";
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,000 atausetiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya,nilai tersebut menunjukan bahwa tidak adanya pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Kesejahteraan Rakyat;

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2019, dengan hasil 84,37atau predikat "Sangat Baik", masih banyak harapan dari responden sebagai penggunalayanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil SurveiKepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Setiap Bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat perlu meningkatkan kualitas pelayanan
2. Setiap Bagian di Biro Kesejahteraan Rakyat mensosialisasikan maklumat pelayanan yangdimiliki kepada semua pengguna layanan
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensipetugas pelayanan

DAFTAR RUJUKAN

Peraturan MenteriPendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara PelayananPublik

LAMPIRAN

Lembar Pengolahan Data

Responden	Skor									Keterangan
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	
1	3	3	2	4	3	4	3	2	4	
2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	4	4	2	3	3	3	4	
13	4	2	4	4	4	3	3	3	4	
14	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
18	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
19	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
20	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	2	4	3	4	3	2	4	
27	3	4	4	4	4	3	3	2	3	

28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	4	4	2	3	3	3	4	
38	4	2	4	4	4	3	3	3	4	
39	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
42	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
43	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
44	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
45	3	4	4	4	3	3	3	2	4	
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
48	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
Jumlah	153	156	152	200	160	160	154	150	196	
Nilai rata-rata	3,16	3,12	3,04	4,00	3,20	3,20	3,08	3,00	3,92	
Nilai rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,33	0,44	0,36	0,36	0,34	0,33	0,43	**3,49**
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT										**84,37 SANGAT BAIK**

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HASIL SKM / NILAI IKM :

84,37

MUTU PELAYANAN :
A
KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK