

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

---

### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap Warga Negara dan Penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kelurahan Tanjung Hulu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendengarkan aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur.

### **B. DASAR HUKUM**

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1999 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
10. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak;
11. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 30 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Persiapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
12. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 26 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Pontianak.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengukuran tingkat kinerja aparatur Kelurahan Tanjung Hulu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, baik berupa saran dan jika ada yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini menjadikan pedoman kebijakan dalam program dan strategi guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap Aparatur Kelurahan Tanjung Hulu.

### **D. RUANG LINGKUP PEKERJAAN**

1. Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tanjung Hulu.
2. Pelayanan Umum Masyarakat di Kelurahan Tanjung Hulu.

Kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat (SKM) ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Kelurahan Tanjung Hulu sebanyak 100 responden yang diharapkan mampu untuk memberikan penilaian sesuai dalam pertanyaan kuesioner yang diberikan oleh aparatur kelurahan kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimaksud untuk dapat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana dalam kuesioner yang meliputi 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu :

1. Persyaratan,
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur,
3. Waktu Pelayanan,
4. Biaya/Tarif,
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
6. Kompetensi Pelaksana,
7. Perilaku Pelaksana,
8. Sarana dan Prasarana,
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### **E. RUANG LINGKUP MATERI PEKERJAAN**

Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Surat Perintah Tugas Camat Pontianak Timur Nomor : SPT/ 261/Kec.Timur/2020 tanggal 02 Juni 2020 tentang Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester 1 Tahun 2020 sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud yang terdiri dari :

1. Penyiapan Bahan :
  - a. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat, penerima pelayanan kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari kuesioner terdiri dari :

Bagian I : Profil responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

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

#### **F. MANFAAT KEGIATAN**

Manfaat kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan tahapan kegiatan yang mana perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan pelayanan yang bermutu, serta mengevaluasi pelayanan yang telah dilaksanakan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini untuk mengukur secara komprehensif kegiatan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh berdasar hasil pengukuran masyarakat terhadap pelayanan publik Aparatur Kelurahan Tanjung Hulu.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

### **KELURAHAN TANJUNG HULU**

---

#### **A. SUSUNAN ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN**

Organisasi Pemerintah Kelurahan Tanjung Hulu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak yang mengacu kepada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016, susunan organisasi pemerintah kelurahan terdiri atas :

1. Lurah,
2. Sekretaris Lurah,
3. Kepala Seksi Pemerintahan Umum,
4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat,
5. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu.

Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Tanjung Hulu tercantum pada lampiran laporan ini.

#### **B. VISI, MISI DAN MOTTO KELURAHAN TANJUNG HULU**

##### **1. Visi Kelurahan**

“ TERSELENGGARANYA TUGAS UMUM PEMERINTAHAN DALAM  
KEBERSAMAAN UNTUK MELAKSANAKAN PEMBANGUNAN DAN  
PELAYANAN PUBLIK ”.

##### **2. Misi Kelurahan**

- a. Meningkatkan produktifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah guna meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat
- b. Meningkatkan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam menciptakan ketentraman dan ketertiban
- d. Meningkatkan infrastruktur dan pemberdayaan ekonomi masyarakat berdasarkan potensi wilayah
- e. Meningkatkan peran serta masyarakat di bidang sosial budaya

##### **3. Motto : “ CERIA “**

- C** : Cekatan ( Cepat dan mahir dalam melakukan pelayanan )  
**E** : Ekplisit ( Tegas, terus terang dalam melayani ) kalau bisa bilang bisa kalau tidak bisa bilang tidak bisa  
**R** : Responsif ( Tidak mas bodoh dalam melayani / tanggap dalam melayani  
**I** : Inovatif ( Selalu melakukan hal-hal yang baru / melakukan perubahan dalam pelayanan )  
**A** : Akuntabel ( Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan )

### C. Maklumat Pelayanan

Kami seluruh perangkat Kelurahan Tanjung Hulu sanggup dan siap untuk :

1. Memberikan pelayanan prima dengan prinsip “ CERIA “ sesuai dengan Standard Operasional Prosedur ( SOP ) yang berlaku
2. Menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila tidak memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

### D. Komposisi Kepegawaian

Kantor Kelurahan Tanjung Hulu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh 8 (delapan) orang Aparatur Sipil Negara, terdiri dari 4 ( empat ) Pejabat struktural / pengawas dan 4 (empat) orang JABatan Fungsional Umum / Pelaksana. Selengkapnya komposisi kepegawaian pada Kantor Kelurahan Tanjung Hulu sebagaimana tercantum pada Lampiran 1 Laporan ini.

### E. Kondisi Geografis Kelurahan Tanjung Hulu

Kelurahan Tanjung Hulu memiliki batas- batas Wilayah

<b>Batas</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Kecamatan</b>
Sebelah utara	Siantan Hulu	<b>Pontianak Utara</b>
Sebelah selatan	Saigon	<b>Pontianak Timur</b>
Sebelah timur	Sei Ambawang Kubu Raya	<b>Sei Ambawang Kubu Raya</b>
Sebelah barat	Dalam Bugis	<b>Pontianak Timur</b>

Jarak pusat pemerintahan wilayah Kelurahan dengan :

- a. Pemerintah Kecamatan : 0.5 Km 3 Menit
- b. Pemerintah Kota : 6 Km 15 Menit
- c. Pemerintah Provinsi : 9 Km 25 Menit

Kondisi Geografis Kecamatan Pontianak Timur merupakan daratan Semenanjung yang diapit oleh Sungai Kapuas dan Sungai Landak yaitu :

- a. Ketinggian Tanah dari Permukaan Laut : 08 – 1.4 m / Kemiringan rata-rata 2 %
- b. Banyaknya Curah Hujan : 200 -300 MM
- c. Demografi : 99 % Dataran Rendah
- d. Suhu Udara rata-rata : 33° C s.d 36° C
- e. Kondisi Demografis : Dataran Rata
- f. Luas Wilayah : 109 Ha

### F. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kelurahan Tanjung Hulu menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

No	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	10.533 orang	10.253 orang	20.786 orang

Sumber Data : Laporan Data Penduduk Kelurahan Tanjung Hulu Semester I Tahun 2019

### **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN PEKERJAAN**

---

#### **A. Sistematika Pekerjaan**

Tahapan kegiatan dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Tanjung Hulu, adapun kegiatan sebagai berikut :

##### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahapan ini persiapan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Kueisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kueisioner ini di susun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### **2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data, yang telah disampaikan kepada responden yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibuat berdasarkan Permen PAN dan RB yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari masyarakat yang ada dikelurahan Tanjung Hulu.

##### **a. Tahap Pengolahan Data dan Analisis dan Informasi**

Tahap ini akan dilakukan pengolahan data serta menganalisisnya.

##### **b. Tahap penyusunan laporan akhir sementara / Laporan Hasil Survey**

Setelah dilakukan nalaisis terhadap data yang terkumpul, maka selanjutnya disusun laporan hasil survey/ penelitian yang menjadi laporan akhir dalam bentuk laporan SKM.

Dalam penyusunan Kueisioner ini dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 bahwa untuk dasar pengukuran minimal yang 9 unsur pertanyaan yang meliputi Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan :

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

- c. Waktu Penyelesaian, yaitu target Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya / Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan;
- f. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana dan prasarana  
Saran adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses ( usaha, pembangunan, proyek )

## **B. Instrumen Survey**

Instrumen survey yang dilakukan dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan Kuesioner, terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu Pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Penyusunan dan penggunaan kuesioner, adalah sebagai berikut :

1. Bentuk jawaban  
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari Sangat Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, Sangat Baik diberi nilai persepsi 4
2. Penetapan Responden  
Responden yang ditetapkan dalam survey ini adalah anggota masyarakat dari berbagai kalangan yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan



Pontianak Timur. Jumlah Responden yang ditetapkan sebanyak 100 orang dalam wilayah Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur

### C. Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan dan Analisa Data dilakukan dengan dilengkapi software disediakan oleh MENPAN dan mengacu pada Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 diubah dengan Permen PAN dan RB Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang kemudian diubah dengan Permen PAN dan RB Nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Adapun model pengolahannya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus bobot sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata	=	Jumlah Bobot	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
tertimbang		Jumlah unsur		9		

2. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

## SKM Unit Pelayanan X 25

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

1. Mengembangkan persepsi dari pertanyaan yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur pelayanan, dengan jumlah bobot 1

### D. Penetapan Mutu Pelayanan

Untuk memperlihatkan mutu pelayanan dari suatu unit pelayanan maka dirumuskan penilaian terhadap persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Adapun nilai-nilainya dapat diformulasikan dalam tabel berikut ini:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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 – 100,00	A	Sangat Baik

### E. Perangkat Pengolahan

#### 1. Pengolahan dengan Komputer

Data yang telah di dapat dari hasil survey kemudian di entry dan dihitung serta diolah dengan menggunakan program Microsoft Excel pada computer yang tersedia

#### 2. Pengolahan secara Manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur9 (U9).

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut :

#### **a. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur penilaian, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan unsur 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### **b. Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai Indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur dan nilai rata-rata tertimbang.

### **F. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengelompokkan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas.

## BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan pada bulan Juni 2020, dilakukan oleh Sekretariat Kelurahan Tanjung Hulu bekerja sama dengan petugas di Loket Pelayanan

Survey dilakukan secara langsung menggunakan Kuesioner kepada Pelanggan/ Masyarakat pemerintahan, dan kemasyarakatan ataupun kepada pelanggan yang telah menerima pelayanan tersebut dilokasi pelayanan.

### A. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk mendapatkan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari 9 (Sembilan) unsure pelayanan yang ditanyakan Responden yaitu dengan cara menjumlahkan 9 unsur Nilai rata-rata dikalikan Nilai Tertimbang sebagaimana table berikut :

Nilai survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks
U.1	Persyaratan	3,420	0,11	0,380
U.2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,450	0,11	0,380
U.3	Waktu Pelayanan	3,380	0,11	0,380
U.4	Biaya / Tarif	4,000	0,11	0,440
U.5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,430	0,11	0,380
U.6	Kompetensi Pelaksana	3,510	0,11	0,390
U.7	Perilaku Pelaksana	3,410	0,11	0,380
U.8	Sarana dan Prasarana	3,580	0,11	0,400
U.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,690	0,11	0,410
<b>TOTAL</b>		<b>31,87</b>		<b>3,540</b>

\*) Selengkapnya distribusi Nilai pada masing-masing Unsur Pelayanan ( Terlampir )

### B. Analisis Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah di konversi berdasarkan unsur pelayanan sebagaimana disajikan diatas, maka dapat dihitung nilai Survey Kepuasan Masyarakat dengan Analisis sebagaimana table berikut

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kantor Kelurahan Tanjung Hulu diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai tertimbang adalah **0,11** yang di peroleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- b. Nilai SKM Unit Layanan = yang diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{31,870}{9} \times 0,11 = 38,95$$

- c. Nilai SKM setelah di Konveksi = Nialai Indeks x Nilai Dasar = **92,99** yang diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut :

$$3,540 \times 25 = 88,50$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM tersebut, maka hasil penilaian tersebut perlu di konversikan dengan table penetapan mutu layanan sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25 – 64.99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65.00 – 76.60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76.61 – 88.30	<b>B</b>	Baik
4	3.26 – 4.00	88.31 – 100.00	<b>A</b>	Sangat Baik

### C. Interpretasi Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di atas, dapat disimpulkan hasil SKM Kantor Kelurahan Tanjung Hulu sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi adalah **90,50** mutu pelayanan adalah “ **A** “ ( **Sangat Baik** )
- Kinerja Unit Pelayanan Kantor Kelurahan Tanjung Hulu adalah Sangat Baik, dimana nilai SKM setelah dikonversi yaitu **90,50** termasuk dalam interval **88,31 – 100,00** ( **Sangat Baik** )

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

---

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tanjung Hulu Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan Survey yang dilakukan pada bulan Juni 2020 telah terhimpun data dari sejumlah 100 responden, masing-masing mewakili masyarakat di Kelurahan Tanjung Hulu dan penerima layanan langsung saat survey dilakukan di Kantor Kelurahan Tanjung Hulu.
2. Berdasarkan nilai rata – rata yang diperoleh dari hasil survey diketahui bahwa 9 unsur pelayanan berada pada interval diatas 3,00 tepatnya 3,540 sehingga diperoleh nilai SKM sebesar 88,50
3. Dengan hasil SKM Kantor Kelurahan Tanjung Hulu 88,50 yang berarti masuk dalam kategori nilai interval “ Sangat Baik “ atau dengan mutu pelayanan dengan predikat “ A “

#### **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang adalah :

1. Tetap mempertahankan prinsip pelayanan yang CERIA ( Cekatan, Ekplisit, Responsif, Inovatif dan Akuntabel ) sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Perlu mengupayakan peningkatan kualitas SDM aparatur Pemerintah Kelurahan Tanjung Hulu melalui keikutsertaan dalam berbagai pelatihan dan kediklatan serta penambahan wawasan melalui sumber bacaan dan peningkatan kualitas pendidikan.
3. Perlu dilakukan penyederhaan persyaratan pelayan
4. Bekerja sama dengan lembaga/unit independent untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat di unit-unit pelayanan. Denganadanya tim yang benar – benar independen dan mempunyai kredibelitas akan menjamin hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang benar-benar valid dan akuntabel.