

**LAPORAN  
HASIL PENYUSUNAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN  
DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2019**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan samata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur Pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (Public Service Provider).

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut

khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami banyak mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Akhirnya harapan kami agar buku dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Kepala Badan  
Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah,



MUHAMMAD DARMIN, S.IP,MSi  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661227 198703 1 002

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Tuntutan masyarakat atas peningkatan kinerja pelayanan publik sudah tidak bisa dibendung lagi. Dinamika yang tinggi dalam kehidupan masyarakat, menuntut peningkatan kinerja aparat yang terlibat langsung dengan masalah pelayanan. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran terhadap pendapat masyarakat dalam hal sejauh mana kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterimanya dari berbagai unit kerja pada SKPD. Dengan melakukan survei ini maka aparatur pelayanan publik dan pimpinannya dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan sehingga dengan demikian dapat dilakukan perbaikan – perbaikan di hari-hari berikutnya.

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan

publik secara berkelanjutan Pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat 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. Survei 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 ditemui kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa maupun secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut 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 dijumpai praktek pungutan liar (pungli) dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah dimata 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. Untuk dapat memberikan dampak yang nyata dan luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya masyarakat Tanah Laut maka dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati sebagai payung hukumnya.

## 1.2 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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Pengaturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

### 1.3. Pengertian Umum

Sesuai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

d. Menteri adalah Menteri yang bertanggungjawab dibidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### 1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 1.5. Sasaran Kegiatan

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### 1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** 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). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 1.7. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui tingkat kinerja penyelenggara 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketahui 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 Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut.
9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut.

#### 1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat. Dalam hal ini BPKAD Kabupaten Tanah Laut melaksanakan survei kepuasan masyarakat 1 tahun sekali pada tahun 2019.

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut, terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 150 (seratus lima puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, meliputi :

1. Bidang Pelayanan SP2D 50 orang
2. Bidang Pelayanan Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial 50 orang
3. Bidang Pelayanan Asset Daerah dan Bidang Akuntansi 50 orang

### 2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

Dalam pedoman SKM diberikan teknik survei yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. teknik survei diantaranya :

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut :

PERENCANAAN

PERSIAPAN

PELAKSANAAN

PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN HASIL  
SURVEI

### 2.2.1. Langkah – Langkah Kegiatan

Melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

#### 1. Menyusun Instrumen Survei

Dalam tahapan penentuan teknik survei atau metode survei pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut menggunakan Kuesioner melalui pengisian sendiri.

##### a) Penyiapan Bahan

#### 1. Kuesioner

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

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

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.

### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 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.
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.

### 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut yaitu dari jumlah rata-rata responden yang

menggunakan layanan pada Instansi BPKAD Kabupaten Tanah Laut.

### 3. Menentukan responden

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

### 4. Melaksanakan Survei

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 survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20 % responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu kedua bulan April sampai dengan minggu ketiga bulan Juni 2019.

### 5. Mengolah Hasil Survei

Questioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Selain itu survei Indeks 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 didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

## 6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Penyelenggara pelayanan publik yang telah melaksanakan survei harus melakukan penyusunan laporan survei. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Laporan SKM setidaknya memuat latar belakang, tujuan SKM, metode SKM, jadwal pelaksanaan serta analisis data hasil survei.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari seratus lima puluh (150) kuesioner yang disampaikan kepada responden, kesemuanya dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- d. Biaya / Tarif Pelayanan
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
- g. Perilaku Pelaksanaan Pelayanan
- h. Sarana dan Prasarana Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 90,59 dengan angka indeks sebesar 90 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan SANGAT BAIK dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31–100,00.

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

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,60	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	B A I K
3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,80	95,00	571
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,54	88,50	532
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,68	92,00	552
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	4,00	100,00	600
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	94,00	564
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,67	91,75	551
7.	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3,44	86,00	516
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,47	86,75	521
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan tugas	3,56	89,00	534

Dari tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur 9 (sembilan) pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,66, dengan kategori SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 tersebut juga dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan (rata-rata 4,00) dan unsur Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,80) serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (rata-rata 3,76), Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai (rata-rata 3,68) dan Kompetensi Pelaksana Pelayanan (rata-rata 3,67) sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan (rata-rata 3,44). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan pada Perilaku Pelaksana Pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah. Nilai rata-rata semua unsur adalah lebih dari 3,66 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut pada umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,66 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

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 Survei Kepuasan Masyarakat diatas 3,66 mutu pelayanan Sangat Baik (SB).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 (Sembilan) unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Perilaku Pelaksanan Pelayanan (Penilaian rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,44). Selain itu unsur yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantara 88,31–100,00 Nilai SKM yang diperoleh pada 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan angka indeks sebesar 90 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan SANGAT BAIK dengan kategori SANGAT BAIK.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif Pelayanan (rata-rata 4,00) dan unsur Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,80) serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (rata-rata 3,76) dan Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai (rata-rata 3,68) serta Kompetensi Pelaksana Pelayanan (rata-rata 3,67) sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan (rata-rata 3,44).
- c. Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan (Penilaian rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,44). Selain itu unsur yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut yang langsung bersentuhan dengan masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas

### 4.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan

secara konsisten terutama mempertahankan Biaya/Tarif Pelayanan, unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan serta Kompetensi Pelaksana Pelayanan.

- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanah Laut untuk waktu mendatang menjadi lebih baik lagi dengan memperbaiki perilaku pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dan melakukan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - 1. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - 2. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

- g. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kenyamanan dilingkungan kantor, terutama meningkatkan kebersihan lingkungan baik diluar maupun didalam kantor serta perlu adanya penataan ruang kantor yang tertata rapi dan kondusif untuk kenyamanan kepada pelanggan.
- h. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, jika mungkin survei 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.