



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN KUBU RAYA**

TAHUN 2020

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Ringkasan Eksekutif (<i>executive summary</i>)	1
Bab I Pendahuluan	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Manfaat	7
1.5 Geografis	8
1.6 Profil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	9
Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA)	9
1.6.1 Visi dan Misi Badan Perencanaan Pembangunan	9
Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA)	9
1.6.1.1 Moto Pelayanan	10
1.6.1.2 Janji/Maklumat Pelayanan	10
1.6.2 Tugas dan Fungsi	10
1.6.2.1 Tugas	10
1.6.2.2 Fungsi	11
1.6.3 Struktur Organisasi	11
1.7 Metode	12
1.7.1 Periode Survey	12
1.7.2 Metode Penelitian	13
1.8 Tim SKM	14
1.9 Jadwal Pelaksanaan	14
1.10 Tahapan Kegiatan Survey	15
1.10.1 Perencanaan	15
1.10.2 Persiapan	15
1.10.3 Pengumpulan Data	17

1.10.4 Pengelolaan dan Analisis Data	17
1.10.5 Penyusunan Laporan	18
1.11 Penetapan Jumlah Responden dan Pelaksana	18
Pengumpul Data	18
Bab II Analisis dan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	21
2.1 Profil / Data Responden	21
2.2 Data Kuesioner	23
2.3 Hasil Pengukuran berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	24
Bab III Kesimpulan dan Rekomendasi	27
3.1 Kesimpulan	27
3.2 Rekomendasi	27
LAMPIRAN	
- Lembar Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	29

Kata Pengantar

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi public dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) di satu Negara. Dengan demikian pelayanan public 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 public oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyediaan layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut, maka Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) selaku penyelenggaraan pelayanan public melakukan kerjasama dengan bagian organisasi sekretariat daerah Kubu Raya selaku unsur Pembina pelayanan publik untuk dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) selaku penyedia pelayanan publik (public service provider).

Melakukan hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan

meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Kubu Raya khususnya unit pelayanan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan public dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan public yang telah di programkan oleh pemerintah.

Sungai Raya, Juni 2020

Kepala Bappeda
Kabupaten Kubu Raya

Drs. AMINI MAROS, M.Si
NIP. 19690222 198803 1 002

Kata Pengantar

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi public dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) di satu Negara. Dengan demikian pelayanan public 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 public oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyediaan layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut, maka Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) selaku penyelenggaraan pelayanan public melakukan kerjasama dengan bagian organisasi sekretariat daerah Kubu Raya selaku unsur Pembina pelayanan publik untuk dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) selaku penyedia pelayanan publik (public service provider).

Melakukan hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan

meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Kubu Raya khususnya unit pelayanan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan public dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan public yang telah di programkan oleh pemerintah.

Sungai Raya, Juni 2020

Kepala Bappeda
Kabupaten Kubu Raya



Drs. AMINI MAROS, M.Si
NIP. 19690222 198803 1 002

Ringkasan Eksekutif (executive summary)

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan public dalam otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan public yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga Negara sebagaimana di taur dalam Undang-undang republic Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. Berdasarkan pasal 5 undang undang tersebut, bahwa ruang lingkup pelayanan public mencakup pelayanan barang public dan jasa public serta pelayanan administrative yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector lain terkait.

Pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public secara terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan public, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan public, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusunnya Survey Kepuasan Konsumen (SKM) sebagai tolak 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 public secara berkala.

Selain itu, data 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) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public 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 public selanjutnya.

Pelayanan Public dewasa ini 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 public ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public. Oleh karena itu, pelayanan public harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan public 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 dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sector pelayanan, ternyata kinerjanya belum 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 public.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan public, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan public melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M/PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M/PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
8. 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).
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat No. 8 / 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)
12. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat No. 92 / 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Prov. Kalbar No. 8 / 2015
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran tentang kinerja

pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public 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 public.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan kesehatan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan public.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public pada Unit Pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Manfaat

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

1. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic.
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. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.
4. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public.
5. Diketuainya 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.
9. Diketahui Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada Unit Pelayanan.

1.5 Geografis

Kabupaten Kubu Raya merupakan bagian terdepan dari Propinsi Kalimantan Barat yang secara geografis terletak diantara Koordinat 1080 35'–1090 58' BT 00 44' LU – 10 01' LS. Kabupaten Kubu Raya adalah Kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Pontianak yang terbentuk melalui Undang Undang No. 35 tahun 2007.

Dengan luas wilayah 6.985,20 Km² (kurang lebih meliputi 65 % dari Kabupaten induk), Secara administrasi Kabupaten Kubu Raya berbatasan dengan:

- Utara : Kabupaten Pontianak;
- Selatan : Kabupaten Ketapang;
- Timur : Kabupaten Landak dan Kabupaten Sanggau;
- Barat 2 : Laut Natuna.

Wilayah administratif Kabupaten Kubu Raya meliputi 9 Kecamatan yaitu: Batu Ampar, Terentang, Kubu, Teluk Pakedai, Sungai Kakap, Rasau Jaya, Sungai Raya, Sungai Ambawang, Kuala Mandor B. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Batu Ampar dengan luas 2.002,70 Km² dan Kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Rasau Jaya dengan luas 111,07 Km².

Penduduk Kabupaten Kubu Raya berjumlah 518.497 jiwa dengan tingkat kepadatan 72 jiwa per Km², secara historis hidup rukun dan damai, dengan komposisi penduduk yang multi ras dan multi agama, pemeluk agama sebagian besar adalah Islam (82%), sangat toleran terhadap pendatang sehingga akulturasi antar budaya terjadi secara alami. Jumlah angkatan kerja penduduk Kubu Raya tahun 2008 tercatat sebesar 234.144 orang, dengan komposisi sedang bekerja 197.429 orang dan mencari kerja 36.685 orang. Konsentrasi penduduk tertinggi terdapat di tiga kecamatan yaitu Sungai Raya yang merupakan Ibukota

Kabupaten, Sungai Kakap dan Sungai Ambawang. Hal ini sangat logis mengingat ketiga kecamatan tersebut merupakan daerah yang mengelilingi Ibukota Propinsi Kalimantan Barat yaitu Kota Pontianak.

Kabupaten Kubu Raya secara umum merupakan daerah dataran yang relatif datar dengan kemiringan lahan 0 – 3% seluas 792.320 Ha (98%), Daerah lereng 3 – 15 % seluas 7.205 Ha dan kelerengn diatas 40 % seluas 850 Ha. Luas wilayah lautan seluas 2.197 Km² dari keseluruhan luas wilayah Kabupaten, yaitu 6.985,20 Km², yang terdiri dari 1.437 Km² Luas Laut dan 760 Km² Luas Perairan Umum dengan garis pantai sepanjang 149 Km dan memiliki 39 pulau-pulau kecil. Sedangkan luas wilayah daratannya adalah 4.785 Km².

Iklm di Kubu Raya termasuk dalam type Iklm A (Schmit & Ferguson) yaitu iklim sangat basah dengan curah hujan bulanan diatas 100 mm dengan total curah hujan tahunan rata-rata berkisar 3000 mm. Suhu rata-rata maksimum 33,4⁰ C terjadi pada bulan mei dan suhu minimum rata-rata 22,5⁰ C terjadi pada bulan Agustus. Kondisi topografi dan iklim di Kubu Raya sangat menunjang untuk investasi agrikultur.

1.6 Profil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA)

1.6.1 Visi dan Misi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA)

isi **BAPPEDA KKR** adalah **“TERWUJUDNYA KKR YANG BAHAGIA, BERMATABAT, TERDEPAN, BERKUALITAS DAN RELIGIUS”** Untuk mencapai visi tersebut Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah mempunyai misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan Budaya Kerja dan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa (Good and Clean Governance).

2. Meningkatkan Pelayanan Publik yang Mendasar dan Perbaiki Kualitas Hidup Masyarakat.
3. Meningkatkan Penguatan Otonomi Desa untuk Pembangunan yang Berkeadilan dan Berdasarkan pada Nilai-Nilai Kearifan Lokal.
4. Meningkatkan Penguatan Aktivitas dan Kelembagaan Bernuansa Religius di Seluruh Lapisan Masyarakat.
5. Meningkatkan Penguatan Peran Perempuan untuk Peningkatan Kualitas dan Kemandirian Ekonomi.

1.6.1.1 MOTTO PELAYANAN

Motto Pelayanan **BAPPEDA KKR** adalah :

Unggul, unik, kinerja terukur, dapat dipertanggungjawabkan, bekerja dengan relistis dan dapat tercapai dalam waktu tertentu.

1.6.1.2 JANJI/MAKLUMAT PELAYANAN

Adapun janji/maklumat pelayanan adalah :

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

1.6.2 TUGAS DAN FUNGSI

1.6.2.1 Tugas

Bappeda mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang meliputi penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, dan Pengembangan.

1.6.2.2 Fungsi

Untuk melaksanakan tugas, Badan Pengelolaan Keuangan dan asset Daerah terdapat dalam pasal 3, mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan program kegiatan urusan pemerintahan di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 2) Penyusunan kebijakan teknis atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 3) Pelaksanaan tugas dukungan teknis urusan pemerintahan di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 4) Pengordinasian penyusunan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 5) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 6) Pembinaan, Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan pelaksanaan tugas di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.
- 7) Pembinaan terhadap unit pelaksanaan Teknis Badan; dan
- 8) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.6.3 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya terdiri dari:

- a. Kepala Badan;

- b. Sekretariat terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Rencana Kerja dan Keuangan;
 - 2) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian; dan
 - 3) Sub Bagian Perlengkapan dan Umum;
- c. Bidang Pengendalian, Penelitian, dan Pengembangan
 - 1) Sub Bidang Pendataan, Pengendalian dan Pelaporan;
 - 2) Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan; dan
 - 3) Sub Bidang Perencanaan Program;
- d. Bidang Ekonomi
 - 1) Sub Bidang Pertanian, Perikanan, dan Peternakan; dan
 - 2) Sub Bidang Pengembangan Dunia Usaha, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ;
- e. Bidang Sosial dan Budaya
 - 1) Sub Bidang Pendidikan, Kebudayaan, dan Sumber Daya Manusia ;
 - 2) Sub Bidang Kependudukan dan Kesejahteraan Rakyat; dan
 - 3) Sub Bidang Pemerintahan ;
- f. Bidang Fisik dan Prasarana
 - 1) Sub Bidang Penataan Ruang, Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Alam; dan
 - 2) Sub Bidang Perhubungan, Komunikasi, dan Permukiman ;
- g. Unit Pelaksana Teknis Badan ; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

1.7 Metode

1.7.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

1.7.2 Metode penelitian

Untuk melakukan survei 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 survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat 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.

1.8 TIM SKM

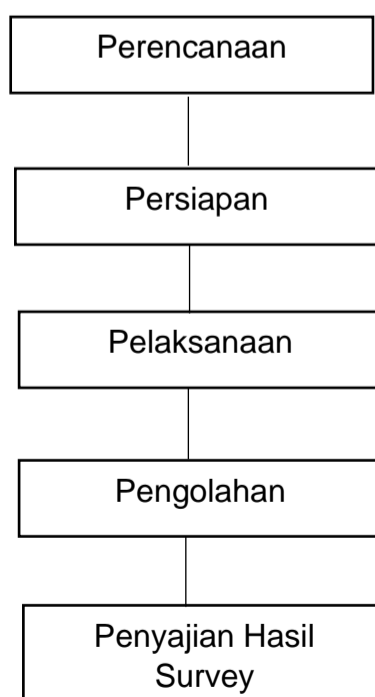
Tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA) adalah:

No	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	Kepala BAPPEDA	Penanggung Jawab
2	Sekretaris BAPPEDA	Ketua
3	Kepala Bidang Dalitbang	Anggota
4	Kepala Bidang Ekonomi	Anggota
5	Kepala Bidang Sosial dan Budaya	Anggota
6	Kepala Bidang Fisik dan Prasarana	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian	Anggota

1.9 Jadwal Pelaksanaan:

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA) yaitu pelaksanaan kegiatan pada bulan Januari - Juni 2020 terhadap seluruh bidang yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA).

Berikut merupakan gambaran tahapan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020:



Tahapan Survey SKM

1.10 Tahapan Kegiatan Survey

1.10.1 Perencanaan

Pelaksanaan dan penyusunan Laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- Persiapan 5-6 hari kerja
- Pelaksanaan pengumpulan data, 5-6 hari kerja
- Pengolahan dan analisis data, 5-6 hari kerja
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 5-5 hari kerja.

1.10.2 Persiapan

1) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey 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).

Mutu pelayanan public adalah pendapat penerima

Bagian III : 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, 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.

2) Responden

a) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA). Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang

sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan.

b) Metode Pemilihan Responden

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

1.10.3 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) dan 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 umum tersebut. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan bulan Juni 2020.

1.10.4 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 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 statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.10.5 Penyusunan Laporan

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

1.11 Penetapan Jumlah Responden dan Pelaksana Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei 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 atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian kuesioner Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
 - a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
 - 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media

cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB II

Analisis dan Hasil SKM

2.1 Profil/ Data Responden

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA) Tahun 2020 dilaksanakan pula khususnya pada pelayanan administrasi dan koordinasi kegiatan pemerintahan, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan rakyat.

Dari keseluruhan kuesioner (15 kuesioner) dapat diisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh dengan ciri-ciri responden sebagai berikut :

Umur Responden

Umur <20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%	Jumlah
0	0	5	33,33	7	46,67	3	20	0	0	15

Jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 31 Sampai dengan 40 tahun yaitu tahun sebanyak 7 responden atau 46,67% dan yang paling sedikit adalah usia 41-50 tahun yaitu sejumlah 3 responden atau 20 %

Jenis Kelamin Responden

Laki- laki	%	Perempuan	%	Jumlah
14	93,33	1	6,67	15

Dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Laki-laki adalah yang terbesar yaitu sejumlah 14 orang atau 93,33%,

sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sejumlah 1 orang atau 6,67%.

Tingkat Pendidikan Responden

SD Kebawah	%	SMP	%	SMA	%	D1-D4	%	S1	%	S1 Keatas	%	Jumlah
0	0	0	0	6	40	3	20	6	40	0	0	15

Dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SMA yaitu sejumlah 6 orang atau 40% dan S1 yaitu sejumlah 6 orang atau 40% dan D1-D2 yaitu sejumlah 3 orang dan yang paling sedikit pendidikan SMP dan S1 keatas yaitu SMP sejumlah 0 orang atau 0% dan S1 Keatas sejumlah 0 orang atau 0 % .

Perkerjaan Responden

PNS/TNI/ POLRI	%	Pegawai Swasta	%	Wiraswata	%	Pegawai Instansi Pemerintah	%	Pelajar atau mahasiswa	%	Lainnya	%	Jumlah
0	0	3	20	3	20	2	13,33	1	6,67	6	40	15

Dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah pekerjaan Lainnya yaitu 6 orang atau 40% dan paling sedikit Pelajar/Mahasiswa yaitu 1 orang atau 6,67 %

2.2 Data Kuesioner

Dari hasil survey menggunakan kuesioner di peroleh data sebagai berikut :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
S Nilai /Unsur	50	52	47	56	49	53	53	58	57	
NRR / Unsur	3,333	3,467	3,133	3,733	3,267	3,533	3,533	3,867	3,800	
NRR tertbg unsur	0,370	0,385	0,348	0,414	0,363	0,392	0,392	0,429	0,422	*)
IKM Unit pelayanan										3,515
										**) 87,875

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 87,88

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,333
U2	Prosedur	3,467
U3	Waktu pelayanan	3,133
U4	Biaya/tarif	3,733
U5	Produk layanan	3,267
U6	Kompetensi pelaksana	3,533
U7	Perilaku pelaksana	3,533
U8	Sarana dan Prasarana	3,867
U9	Penanganan Pengaduan	3,800

2.3 Hasil Pengukuran berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan public, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Pelayanan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas Sembilan (9) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : **87,88**. Dengan angka indeks sebesar **87,88**, Maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : **77,61 – 88,30**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori 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 (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,333
U2	Prosedur	3,467
U3	Waktu pelayanan	3,133
U4	Biaya/tarif	3,733
U5	Produk layanan	3,267
U6	Kompetensi pelaksana	3,533
U7	Perilaku pelaksana	3,533
U8	Sarana dan Prasarana	3,867
U9	Penanganan Pengaduan	3,800

Dari table 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,867), sedang unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (rata-rata 3,133). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh pada Sarana dan Prasarana, sedangkan pada Waktu Pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

3.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada **Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kubu Raya (BAPPEDA)** dipersepsikan Baik oleh Masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantar **76,61 - 88,30**. Nilai SKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan adalah **87,88** .
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,867) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Unsur Waktu Pelayanan (rata-rata 3,133).

3.2 Rekomendasi

- 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 kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana pada Unit Pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. 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.

- d. Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan public dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

CONTOH LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
(NAMA INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
(NAMA INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON / FAX :

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	Data lain :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	<input type="checkbox"/>

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :