

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai 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 publik 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) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

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

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.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan

Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Tahun 2022 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bener Meriah telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

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

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatankualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. 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 penyelenggarapelayanan publik.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- f. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- h. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. Manfaat

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

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. 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.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- g. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- i. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melalui nilai Survey

Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

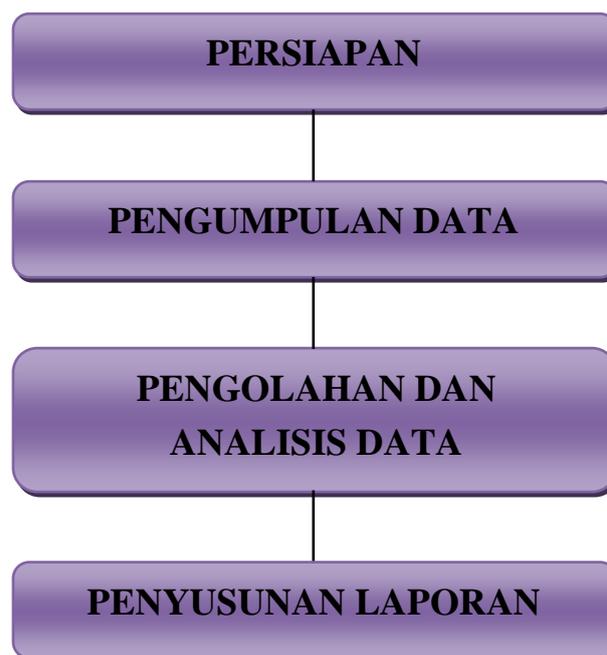
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Tahun 2022 terhadap seluruh Bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus Lima Puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

A. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.
2. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dengan Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
3. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan

mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

➤ 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.

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.

➤ 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 :

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.

Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga

prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik.

c) Metode Pemilihan Responden

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

B. Pengumpulan Data

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

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang.

C. 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 statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat. Adapun Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus

sebagai berikut:

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

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

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

Total Unsur yang terisi X Nilai Penimbang

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{KM Unit Pelayanan} \times 25$$

Atau dengan cara $\text{KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM}}{4} \times 100$

4

D. Penyusunan Laporan

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

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Sampel

Metode/cara pengukuran yang digunakan dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022 menggunakan survey berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

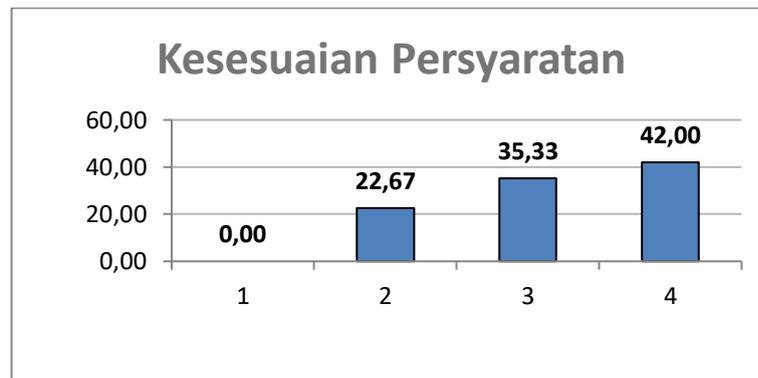
3.2. Hasil Survey

Berdasarkan data hasil kuisisioner yang diisi oleh 150 responden survey kepuasan masyarakat yang mencakup sebanyak 9 (Sembilan) unsur penilaian yang dinilai masyarakat dari 4 (Empat) jenis standard pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

a. Persyaratan pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanannya? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak sesuai	150 Responden	0,00
2	Kurang sesuai	150 Responden	22,67
3	Sesuai	150 Responden	35,33
4	Sangat sesuai	150 Responden	42,00

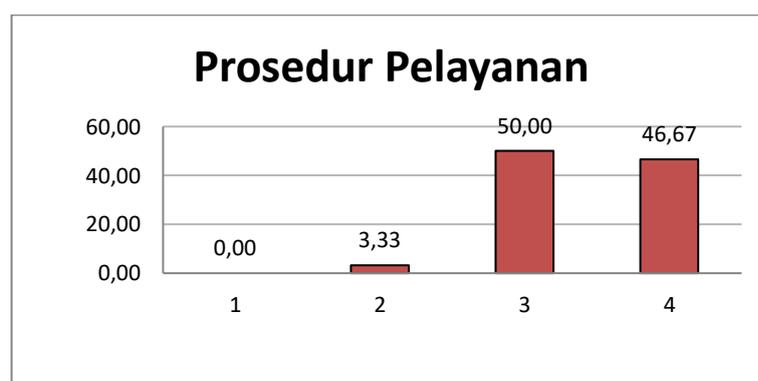


Berdasarkan hasil data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Sesuai** sebesar 42,00% Dan **Sesuai** sebesar 35,33% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan untuk mendapatkan layanan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak mudah	150 Responden	0,00
2	Kurang Mudah	150 Responden	3,33
3	Mudah	150 Responden	50,00
4	Sangat Mudah	150 Responden	46,67

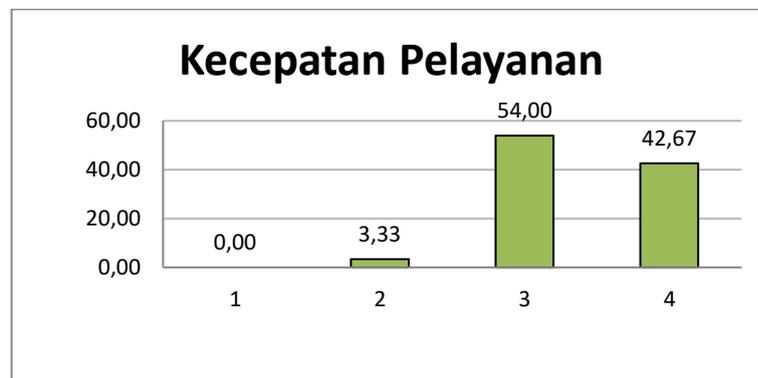


Berdasarkan hasil data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Mudah** sebesar 50,00% Dan **sangat Mudah** sebesar 46,67% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu penyelesaian Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan dengan yang di informasikan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Cepat	150 Responden	0,00
2	Kurang Cepat	150 Responden	3,33
3	Cepat	150 Responden	54,00
4	Sangat Cepat	150 Responden	42,67

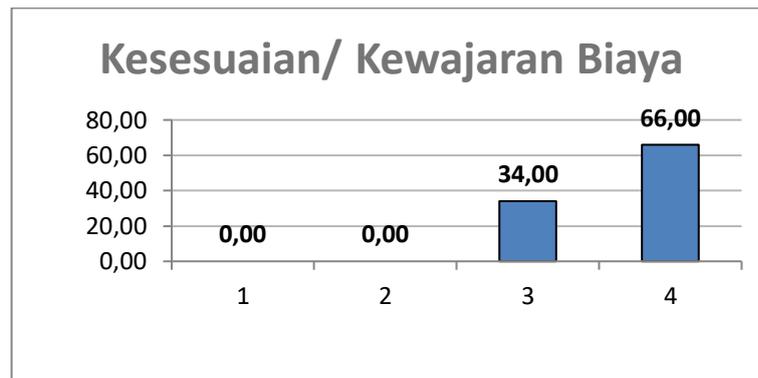


Berdasarkan hasil data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator Waktu Penyelesaian pelayanan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Cepat** sebesar 54,00% Dan **sangat Cepat** sebesar 42,67% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

d. Biaya/Tarif

Pada unsur Biaya Tarif Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kesesuaian Biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Mahal	150 Responden	0,00
2	Cukup Mahal	150 Responden	0,00
3	Murah	150 Responden	34,00
4	Gratis	150 Responden	66,00

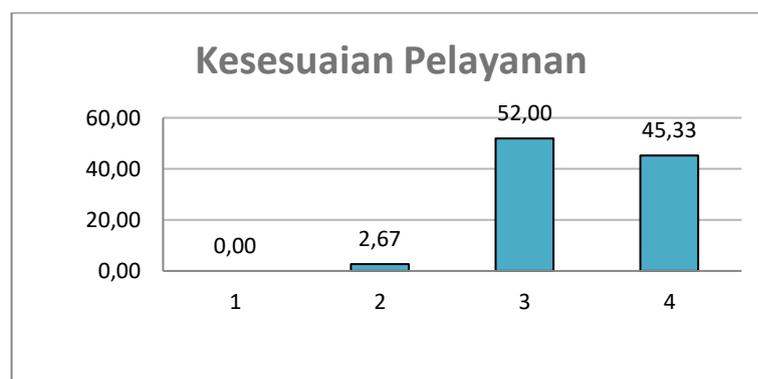


Berdasarkan hasil data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator Biaya/Tarif pelayanan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Gratis** sebesar 66,00% Dan **Murah** sebesar 34,00% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Pada unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak sesuai	150 Responden	0,00
2	Kurang sesuai	150 Responden	2,67
3	Sesuai	150 Responden	52,00
4	Sangat sesuai	150 Responden	45,33



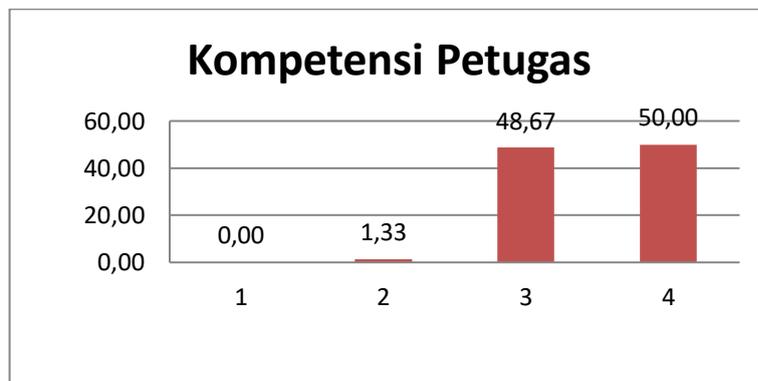
Berdasarkan hasil data kuesioner yang diisi oleh 185 Responden pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Sesuai** sebesar 52,00% Dan **Sangat sesuai** sebesar 45,33% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener

Meriah.

f. Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi pelaksana Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak mampu	150 Responden	0,00
2	Kurang mampu	150 Responden	1,33
3	Mampu	150 Responden	48,67
4	Sangat mampu/ terampil	150 Responden	50,00

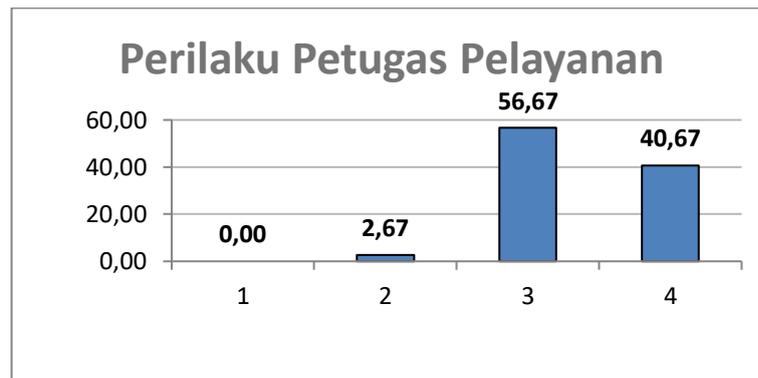


Berdasarkan hasil data kuisisioner yang diisi oleh 185 Responden pada indikator unsur kompeten didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Mampu/Terampil** sebesar 50,00% Dan **Mampu** sebesar 48,67% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

g. Prilaku pelaksana

Pada unsur Prilaku pelaksana Responden diberi pertanyaan “ bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan dan ramah	150 Responden	0,00
2	Kurang Sopan dan ramah	150 Responden	2,67
3	Sopan dan ramah	150 Responden	56,67
4	Sangat Sopan dan ramah	150 Responden	40,67

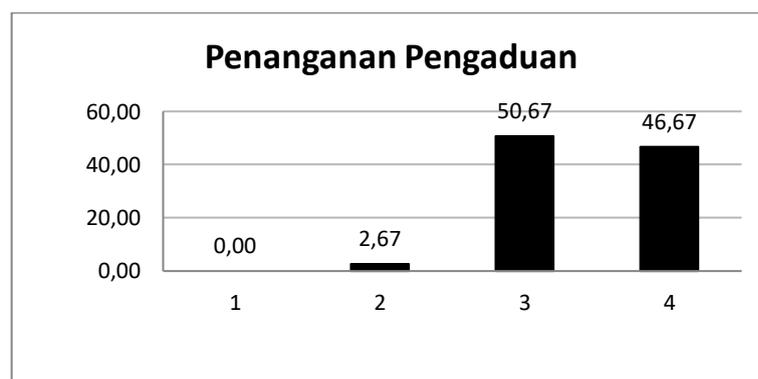


Berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator unsur Perilaku pelaksana didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Sopan dan ramah** sebesar 56,67% Dan **Sangat Sopan dan ramah** sebesar 40,67% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Penanganan pengaduan, saran dan masukan? dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Buruk	150 Responden	0,00
2	Cukup	150 Responden	2,67
3	Baik	150 Responden	50,67
4	Sangat Baik	150 Responden	46,67



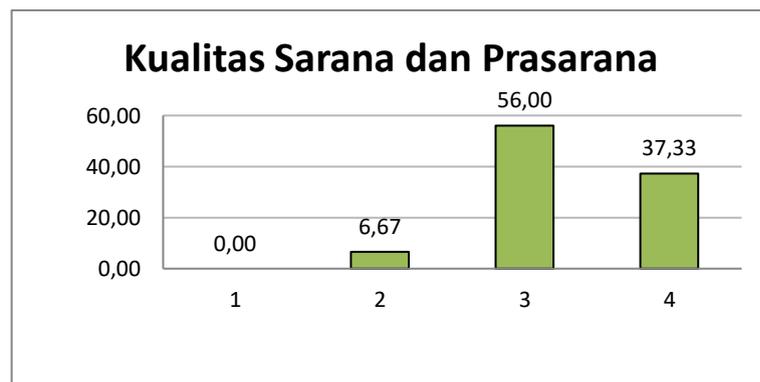
Berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **Baik** sebesar 50,67% Dan **Sangat Baik**

sebesar 46,67% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

i. Kualitas sarana dan prasarana

Pada unsur Kualitas sarana dan prasarana Responden diberi pertanyaan “ Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang Kualitas sarana dan prasarana ? dengan skala penilaian dan hasil kuisioner.

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ada	150 Responden	0,00
2	Ada, Tapi tidak Berfungsi	150 Responden	6,67
3	Berfungsi Kurang Optimal	150 Responden	56,00
4	Dikelola dengan baik	150 Responden	37,33



Berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh 150 Responden pada indikator sarana dan prasarana didapatkan Persentase penerima layanan paling banyak menilai **berfungsi kurang maksimal** sebesar 56,00% Dan **Dikelola dengan baik** sebesar 37,33% dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah.

Tabel Unsur Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.193
U2	Prosedur Pelayanan	3.433
U3	Kecepatan Pelayanan	3.393
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.660
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.427
U6	Kompetensi Petugas	3.487
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.380
U8	Penanganan Pengaduan	3.440
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.307

SNilai /Unsur	479	515	509	549	514	523	507	516	496	
NRR / pertanyaan	3.193	3.433	3.393	3.660	3.427	3.487	3.380	3.440	3.307	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.355	0.381	0.377	0.407	0.381	0.387	0.376	0.382	0.367	
NRR tertbg/ unsur	0.355									
IKM Unit pelayanan								*)	**) 3.413	85.333

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65
Rata-rata		3.04

Melihat hasil SKM Tahun 2022 semua jenis pelayanan sudah memiliki nilai baik, dalam pelaksanaan 4 (Empat) Standard Pelayanan Publik yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah. Unsur pelayanan terendah dengan nilai 2,65 % yaitu Kecepatan pelayanan.

- Pelayanan mempertahankan bahkan terus meningkatkan pembinaan dan pengendalian terhadap kinerja tim Media Informasi dan Komunikasi terutama petugas baru terkait dengan proses pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam melayani.
- Melakukan upaya sesuai janji pelayanan yaitu menyelesaikan pelayanan lebih cepat, tepat dan telah melakukan revisi/pembaharuan SOP.
- Pendampingan pengisian questioner SKM oleh responden.

Selanjutnya dapat dilihat perbandingan Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022.

Secara keseluruhan semua unsur pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bener Meriah dipersepsikan oleh masyarakat dalam

kategori *baik*. Hasil ini diperoleh dari perhitungan nilai SKM konversi 9 unsur pelayanan dalam 4 (Empat) Standar Pelayanan Publik Hal ini sesuai dengan klasifikasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

j. Saran dan Masukan

Saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan kepada Penyelenggara Pelayanan antara lain:

1. Hal positif yang dirasakan oleh penerima pelayanan antara lain;
 - a) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas semoga untuk kedepannya akan lebih baik.
 - b) Tetap menjadi pelayanan yang akuntabel
 - c) Pertahankan mutu dan tetap berinovasi
 - d) Sangat baik dan memuaskan
 - e) Saya merasa puas dan tidak mengecewakan
2. Saran dan masukan.
 - a) Tingkatkan pelayanan
 - b) Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan pelayanan yang diterima
 - c) Kendala terkait untuk jaringan internetnya

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengukuran Survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah 85,33 (Baik).

Secara keseluruhan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah sangat baik, namun demikian untuk kedepan tetap dilakukan perbaikan pada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan mudah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

- 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 kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan Kesatuan Bangsa dan Politik mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan 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 di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Lampiran....

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BENER MERIAH

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/lbu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat: