**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN**

**MASYARAKAT (SKM)**

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

KABUPATEN KARANGANYAR

TAHUN 2021

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DISPERMADES) Kabupaten Karanganyar yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada DISPERMADES Kab. Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup DISPERMADES Kab. Karanganyar.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

KABUPATEN KARANGANYAR

SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos.

Pembina Tingkat I

NIP. 19720620 199203 1 002

**DAFTAR ISI**

|  |  |
| --- | --- |
| Kata Pengantar ................................................................................... | i |
| Daftar Isi............................................................................................. | ii |
| BAB I PENDAHULUAN ..................................................................... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang ........................................................... | 1 |
| 1.2. Maksud dan Tujuan ................................................... | 2 |
| 1.3. Jenis Pelayanan ......................................................... | 2 |
| 1.4. Sasaran ...................................................................... | 2 |
| 1.5. Manfaat ........................................................................ | 3 |
| 1.6 Unsur Kepuasan Masyarakat ........................................ | 3 |
| BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .............................................. | 5 |
| 2.1. Persiapan ................................................................... | 5 |
| 2.2. Penetapan Responden dan Pengumpulan Data ............ | 5 |
| 2.3 Pengolahan dan Analisis Data ...................................... | 6 |
| 2.4. Pengujian Kualitas Data ........................................... | 7 |
| BAB III HASIL PENGUKURAN .......................................................... | 8 |
| 3.1. Data Hasil Penyusunan Survei .............................. | 8 |
| BAB IV PENUTUP ............................................................................ | 10 |
| 4.1. Kesimpulan .............................................................. | 10 |
| 4.2. Rekomendasi ............................................................ | 10 |

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup DISPERMADES Kab. Karanganyar maka dilaksanakan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan DISPERMADES Kab. Karanganyar.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data 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 (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik.

Mengacu pada hal tersebut, maka DISPERMADES Kab. Karanganyar telah melakukan pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

* 1. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang- undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

* 1. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan DISPERMADES Kabupaten Karanganyar terdiri

dari :

* + 1. Pelayanan Partisipasi Masyarakat Dalam Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
    2. Penyelarasan Program/Kegiatan Organisasi Pemerintah Daerah Dengan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
  1. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

* + 1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
    2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
  1. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

* + 1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
    2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
    3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
    4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
    5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
    6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
  1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan”, “valid" dan "reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

* + 1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
    2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
    3. Waktu Pelayanan, 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. Karena pelayanan di DISPERMADES tidak dikenakan biaya apapun, maka unsur ini tidak disertakan dalam survei.
    5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini juga tidak disertakan dalam survei.
    6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
    7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
    8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
    9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

**BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

* 1. Persiapan

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. Kuesioner dibangun menggunakan google form yang dapat diakses melalui ponsel maupun perangkat komputer.

1. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

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

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas. Untuk itu jumlah pertanyaan perlu disesuaikan dengan jumlah unsur pelayanan publik yang akan diukur, yakni 7 butir pertanyaan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

1. 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.

* 1. Penetapan Responden dan Pengumpulan Data

1. Responden

Responden dipilih secara acak di mana kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada DISPERMADES. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang

sedang atau pernah mendapat pelayanan pada DISPERMADES. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, terpilih 31 responden.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menerima pelayanan DISPERMADES. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 7 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

1. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan secara online dalam format google form, diakses menggunakan ponsel maupun perangkat komputer yang terhubung ke internet.

* 1. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel.

* + 1. Metode Pengolahan Data

Langkah pertama yakni dengan menentukan selisih skor minimal dan maksimal. Skor minimal akan mencerminkan kepuasan masyarakat terendah, dan sebaliknya, skor maksimal mencerminkan kepuasan masyarakat tertinggi. Skor minimal didapat dari perkalian:

Skor SKM minimal = jml responden x jml pertanyaan(7) x nilai persepsi terendah (1)

Sedangkan skor maksimal didapat dari:

Skor SKM maksimal = jml responden x jml pertanyaan(7) x nilai persepsi tertinggi(4)

Selisih didapat dari:

Selisih Skor SKM = Skor SKM maksimal - Skor SKM minimal

Langkah selanjutnya yakni menentukan jumlah nilai mutu. Nilai mutu ditentukan berjumlah 4 yakni dari nilai A (tertinggi) sampai dengan nilai D (terendah). Untuk itu kita perlu membagi 4 selisih skor untuk menentukan nilai interval untuk setiap nilai mutu. Perhitungan ini didapat dari:

Nilai Interval = Selisih Skor SKM / jumlah nilai mutu(4)

Setelah nilai interval diperoleh, kita dapat menentukan rentang skor untuk setiap nilai mutu. Berikut perhitungannya:

Nilai minimal Mutu D = skor minimal

Nilai maksimal Mutu D = skor minimal + nilai interval Nilai minimal Mutu C = Nilai maksimal Mutu D + 1

Nilai maksimal Mutu C = Nilai maksimal Mutu D + nilai interval Nilai minimal Mutu B = Nilai maksimal Mutu C + 1

Nilai maksimal Mutu B = Nilai maksimal Mutu C + nilai interval Nilai minimal Mutu A = Nilai maksimal Mutu B + 1

Nilai maksimal Mutu A = Nilai maksimal Mutu B + nilai interval

Langkah terakhir yakni menentukan skor SKM. Skor SKM didapat dari penjumlahan nilai persepsi dari seluruh jawaban. rumusnya sebagai berikut:

Skor SKM = ∑nilai persepsi 1 + ∑nilai persepsi 2 + ∑nilai persepsi 3 + ∑nilai persepsi 4

Setelah skor SKM didapat maka nilai mutu dapat diketahui berdasarkan rentang skor tersebut.

* + 1. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

* 1. Pengujian Kualitas Data

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

**BAB III**

**HASIL PENGUKURAN**

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data responden berjumlah 31 orang, disusun dengan materi utama 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) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 13 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Nilai  /Unsur | 99 | 101 | 97 | 124 | 97 | 97 | 98 | 109 | 94 |
| NRR /  unsur | 3,194 | 3,258 | 3,129 | 4,000 | 3,129 | 3,129 | 3,161 | 3,516 | 3,032 |
| NRR  tertbg/ unsur | 0,354 | 0,362 | 0,347 | 0,444 | 0,347 | 0,347 | 0,351 | 0,390 | 0,337 | \*)  3,280 |
| **Hasil Konversi IKM Unit pelayanan** | | | | | | | | | | \*\*)  **81,997** |

**Keterangan :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-**  **RATA** |
| U1 | Persyaratan | 3,194 |
| U2 | Prosedur | 3,258 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,129 |
| U4 | Biaya/tarif | 4,000 |
| U5 | Produk layanan | 3,129 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,129 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,161 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,516 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,032 |

* U1 s.d. U14 = 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 (hasil konversi) : 81,997 = Baik**

**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

**BAB IV PENUTUP**

* 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan **baik** oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yakni 81,997 berkisar di antara 76,61 s.d. 88,30 yang merupakan rentang skor untuk nilai mutu **B**.

* 1. Rekomendasi
     1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
     2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi dan mengajukan keluhan.
     3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta
     4. mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus