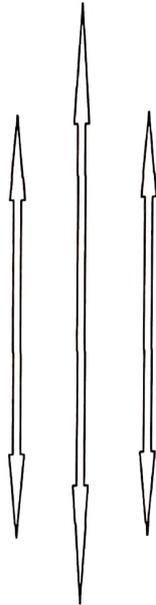


# **SURVEY KEPUAAAN MASYARAKAT (SKM)**

**TAHUN 2019**



**KECAMATAN BANJARANGKAN**

**2020**

**LAPORAN  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
ATAS PELAYANAN PATEN TAHUN 2019  
KECAMATAN BANJARANGKAN**

**A. Pendahuluan**

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

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Kecamatan Banjarangkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam bidang perijinan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

## B. Tahapan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

### 1. Persiapan

Tahapan persiapan kegiatan survey tahun 2019 dimana dalam tahap ini dilakukan penetapan waktu pelaksanaan, persiapan bahan-bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah responden yang akan disurvei.

#### a. Penetapan waktu pelaksanaan survey

Waktu pelaksanaan survey dimulai dari Bulan Januari 2019 pada jam kerja. Dimana dilakukan bersamaan dengan pemberian surat Ijin yang dikeluarkan oleh Kecamatan.

#### b. Persiapan bahan dan alat pendukung survey

Dalam rangka pelaksanaan survey perlu dipersiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain-lain yang dianggap perlu.

#### c. Lokasi dan tehnik pelaksanaan survey

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan di Ruang Pelayanan Kantor Camat Banjarangkan dimana petugas selain menyerahkan ijin yang dikeluarkan kecamatan sekaligus memberikan kuisisioner untuk diisi oleh masyarakat.

### 2. Pelaksanaan Survey

Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, survey dilaksanakan mulai Januari 2019. Pelaksanaan survey dilakukan 1 (satu) tahun anggaran yaitu tahun 2019 sesuai dengan ijin yang diterbitkan oleh kecamatan.

## C. HASIL SURVEY

### a. KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	22
2	Perempuan	8
	Jumlah	30

#### b. Karakteristik Jawaban Responden Per Pertanyaan

Pilihan Responden_Tingkatan Penilaian	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	2	2	3	3	2	2
4	8	12	12	11	4	7
5	20	16	15	16	24	21

Dari tabel karakteristik Jawaban Responden di atas, didapatkan ada 5 unsur yang terdapat pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- Pemahaman terhadap prosedur pelayanan (P1) : 2 responden (6,6 %) menyatakan cukup mudah , 8 responden (26,7 % ) menyatakan mudah dan 20 (66,7%) responden menyatakan sangat mudah.
- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (P2) : 2 responden (6,6 %) menyatakan cukup sesuai , 12 responden ( 40 % ) menyatakan sesuai dan 16 (53,4%) responden menyatakan sangat sesuai.
- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (P3) : 3 responden (10 %) menyatakan cukup mampu , 12 responden ( 40 % ) menyatakan mampu dan 15 (50%) responden menyatakan sangat mampu.
- Kecepatan pelayanan (P4) : 3 responden ( 10 % ) menyatakan cukup cepat , 11 responden ( 36,6 % ) menyatakan cepat dan 16 (53,4%) responden menyatakan sangat cepat.
- Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (P5) : 2 responden (6,6%) menyatakan cukup sopan dan ramah, 4 responden (13,4%) menyatakan sopan dan ramah dan 24 responden (80%) menyatakan sangat sopan dan ramah.
- Kenyamanan di lingkungan kantor (P6) 2 responden (6,6%) menyatakan cukup nyaman, 7 responden (23,4%) menyatakan nyaman dan 21 responden (70%) menyatakan sangat nyaman

#### D. KESIMPULAN

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada tahun 2019 menghasilkan nilai baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Tim PATEN Kecamatan Banjarangkan. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan

kepuasan kepada "pelanggan" dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Beberapa evaluasi yang bisa dilakukan berkaitan dengan hasil survey yaitu :

- a. Kecepatan pelayanan memanfaatkan akses TI dalam mendukung Pelayanan Paten
- b. Pembekalan dan pembinaan terhadap staf untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat terutama di ruang pelayanan/Front Office
- c. Mengupayakan perbaikan ruang pelayanan untuk meningkatkan rasa nyaman bagi masyarakat penerima layanan.

Upaya tersebut tentu tidak akan berlangsung tanpa dukungan dan perhatian dari Pemerintah Kabupaten baik secara personil maupun materiil. Semoga di tahun-tahun berikutnya pelaksanaan pelayanan akan lebih baik lagi guna mewujudkan aspek pelayanan prima kepada masyarakat.

Banjarangkan, 10 Februari 2020

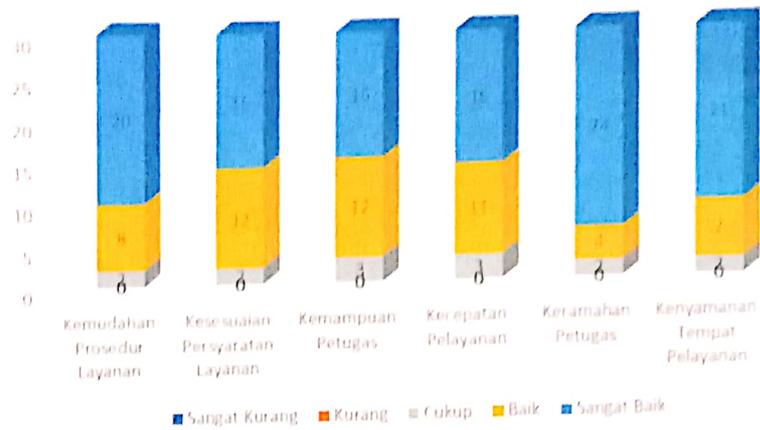
Samat Banjarangkan,



**Gusti Agung Gede Putra Mahajaya, S.STP**

NIP. 19780328 199612 1 001

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan PATEN  
Kecamatan Banjarangkan Tahun 2019



Keterangan :

Pengambilan sampling terhadap 30 masyarakat Penerima Layanan PATEN Kecamatan Banjarangkan dalam Periode Januari – Desember 2019