



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2022

KECAMATAN BANJARANGKAN
2022

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Kecamatan Banjarangkan sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan public, fasilitasi permohonan izin usaha melalui OSS, Pelayanan Validasi surat Keterangan/ Pernyataan/ Silsilah/ Proposal/ Laporan, Pelayanan evaluasi rancangan peraturan desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja, Pelayanan verifikasi pengamprahan usulan ADD,BHP,BHR, dan BKK Kabupaten kepada desa, Pelayanan Penertiban surat rekomendasi pengangkatan calon perangkat desa dan pemberhentian perangkat desa. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 dan perubahannya, Kecamatan Banjarangkan memiliki tugas membantu bupati menyelenggarakan urusan pemerintahan umum dan tugas umum pemerintahan dan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, membina penyelenggaraan

pemerintah desa dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa serta melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah yang ada di Kecamatan dan mengoordinasikan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes) di wilayah Kecamatan Banjarangkan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kecamatan Banjarangkan melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Camat Banjarangkan Kabupaten Klungkung Nomor 26 Tahun 2021, tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan Banjarangkan.

Berdasarkan keputusan tersebut, Kecamatan Banjarangkan menetapkan 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Perijinan.
- b. Pelayanan Masyarakat.

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 4 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan Masyarakat/ Pelayanan Validasi Surat Keterangan.
2. Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa.
3. Layanan Verifikasi Pengampuhan Berkas Usulan ADD,BHP,BHR dan BKK.
4. Layanan Permohonan izin usaha melalui OSS.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Kecamatan Banjarangkan serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Kecamatan Banjarangkan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik Kecamatan Banjarangkan mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
5. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kecamatan Banjarangkan.
10. Keputusan Camat Banjarangkan Kabupaten Klungkung Nomor 26 Tahun 2021, tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan Banjarangkan Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Banjarangkan khususnya pada periode triwulan I Tahun 2022 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banjarangkan.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Kecamatan Banjarangkan sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Kecamatan Banjarangkan.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

a. Penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Survei Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Kecamatan Banjaringan. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan inimerupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f) Kompetensi Pelaksana.
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh

pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberikan persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberikan persepsi **Bintang 2**, **baik** diberikan persepsi **Bintang 3**, **sangat baik** diberikan persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Kecamatan Banjarangkan adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Januari 2022
1.	Pengumpulan data survei	03 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022
2.	Analisis data	31 Maret 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	04 April 2022
4.	Publikasi IKM	07 April 2022

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Kecamatan Banjarangkan dengan jumlah responden 10 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisioner

Lokasi penyebaran kuisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 03 Januari/d tanggal 31 April 2021

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

IKM Unit pelayanan x 25

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut :

Tabel 2.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidakbaik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut:

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Kecamatan Banjarangkan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang.
- Tingkat pendidikan responden pada tingkat S1 yaitu sebanyak 4 orang selanjutnya di tingkat pendidikan SMU sebanyak 5 orang, S2 sebanyak 1 orang
- Tingkat pekerjaan responden yaitu petani sebanyak 2 orang untuk PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang dan Swasta sebanyak 4 orang untuk Guru/Dosen sebanyak 2 orang dan Wirausaha sebanyak 1 orang.

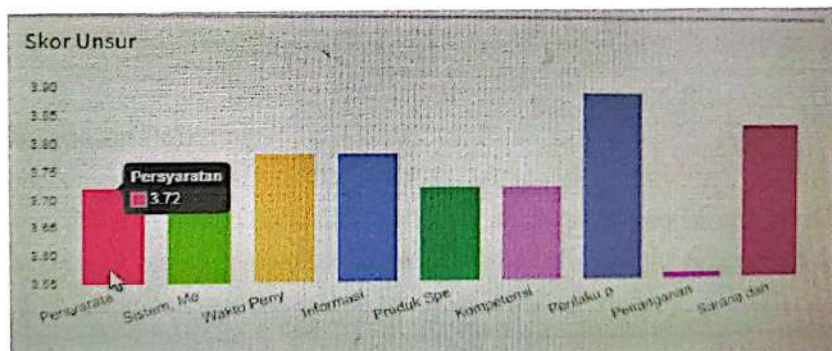
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Kecamatan Banjarangkan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Banjarangkan Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kecamatan Banjarangkan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1 Persepsi Responden terhadap pelayanan di Kecamatan Banjarangkan



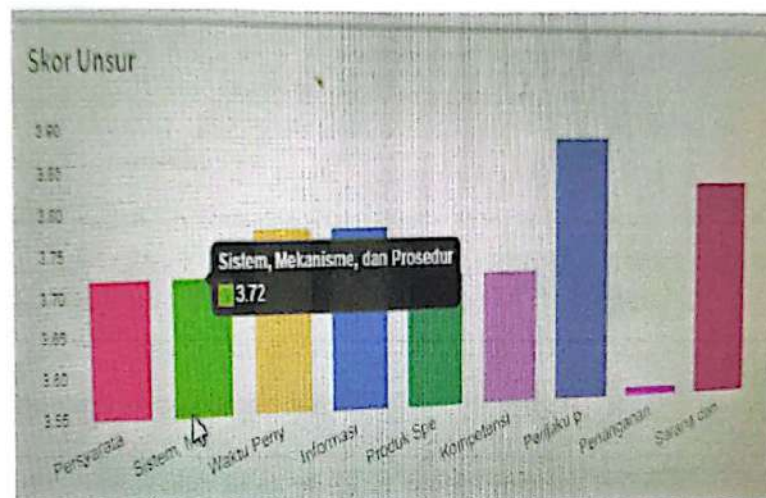
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,72 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Banjarangkan.

Gambar 3.2 Persepsi Responden Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kecamatan Banjarangkan



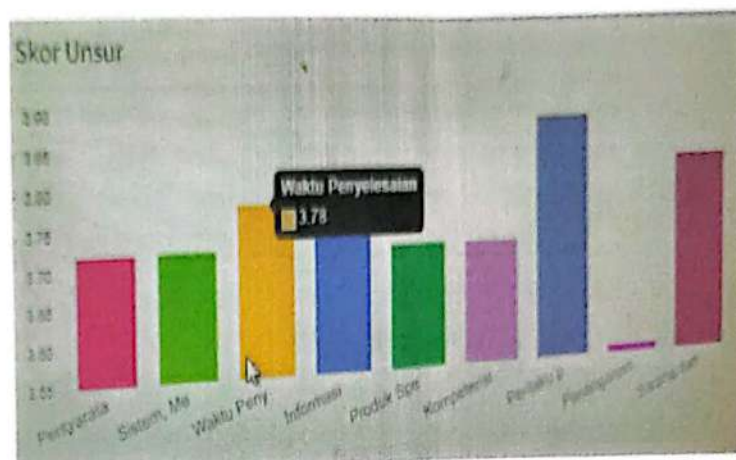
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,72 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Banjarangkan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3 Persepsi Responden Terhadap Waktu Penyelesaian di Kecamatan Banjarangkan



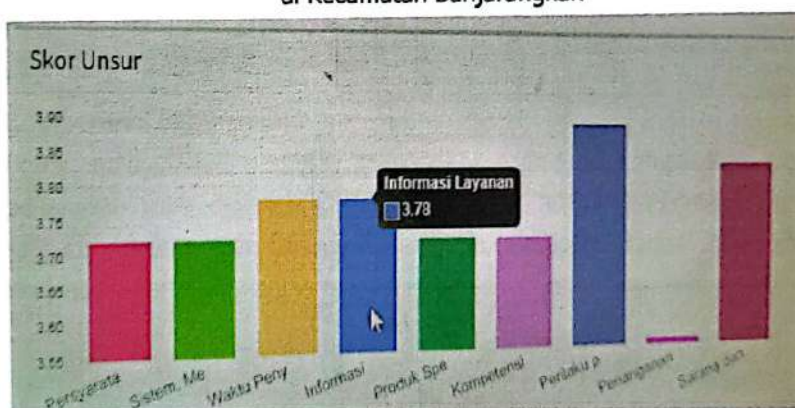
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden makadapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanannya itu sebesar 3,78 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Kecamatan Banjarangkan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4 Persepsi Responden Terhadap Informasi Layanan di Kecamatan Banjarangkan



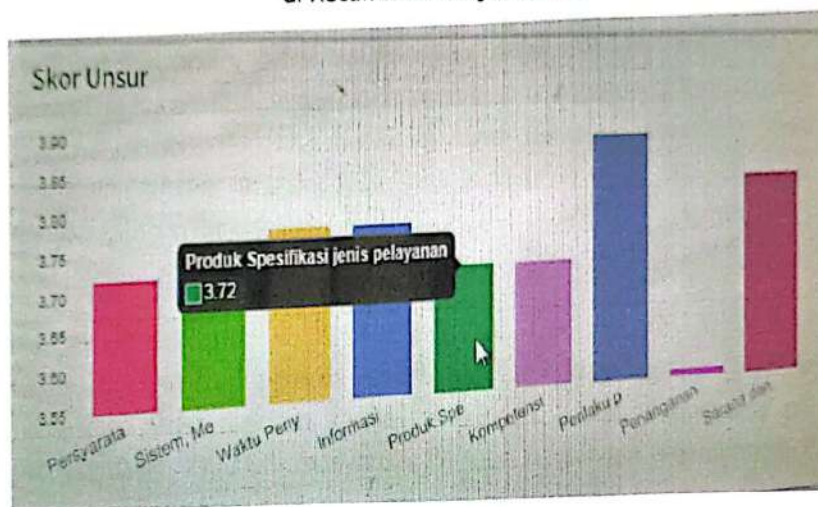
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,78 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Kecamatan Banjarangkan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5 Persepsi Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Banjarangkan



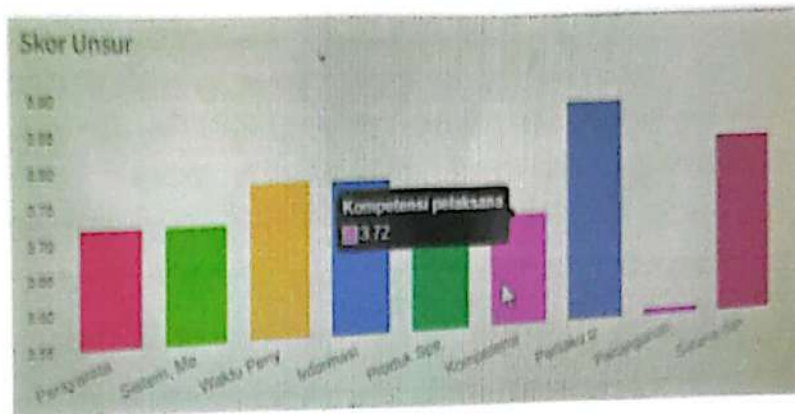
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,72 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Kecamatan Banjarangkan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6 Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana di Kecamatan Banjarangkan



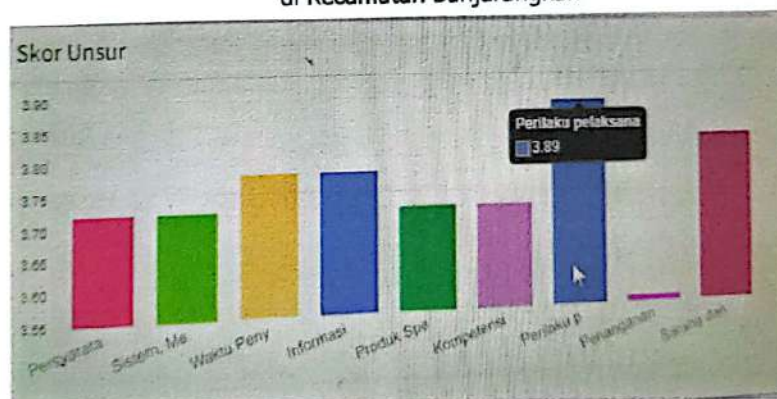
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,72 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7 Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana di Kecamatan Banjarangkan



Sumber : data diolah, 2022

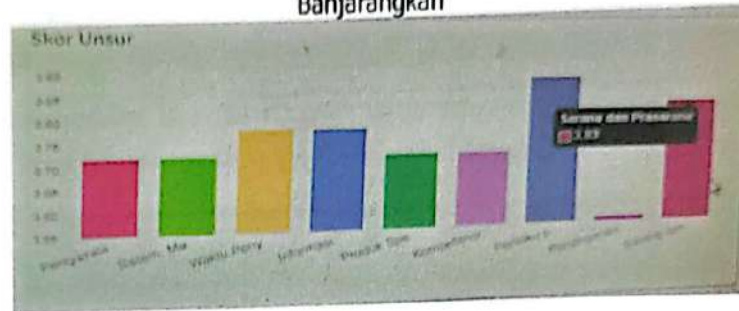
Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku

pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,89 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Kecamatan Banjarangkan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8 Persepsi Responden Terhadap Saran dan Prasarana di Kecamatan Banjarangkan



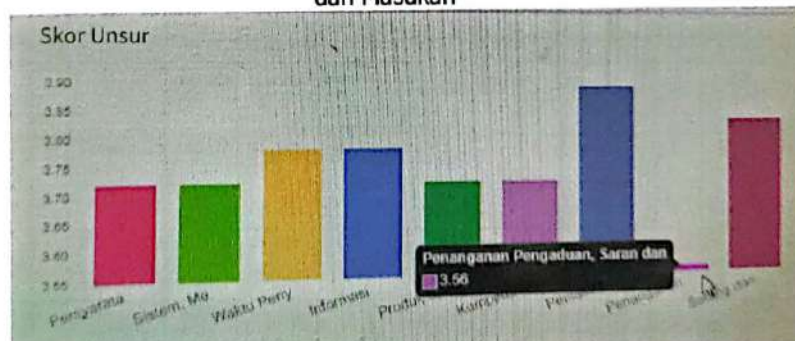
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Kecamatan Banjarangkan yaitu sebesar 3,83 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Kecamatan Banjarangkan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.9 Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kecamatan Banjarangkan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,56 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banjarangkan

Untuk menghitung Indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Kecamatan Banjarangkan maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai per pertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

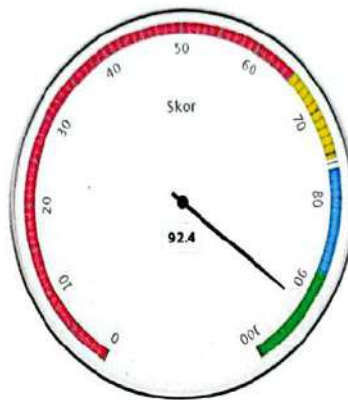
Tabel 3.1

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata - Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5226	49	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3.22
2	5227	43	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	5228	58	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2.89
4	5239	23	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	7998	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	8004	41	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	8005	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	8016	31	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
9	8017	19	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3.44

10	8046	70	laki-laki	SI	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89
						37	37	38	38	38	38	39	35	39	
						3.70	3.70	3.80	3.80	3.80	3.80	3.90	3.50	3.90	
						0.41	0.41	0.42	0.42	0.42	0.42	0.43	0.39	0.43	
IKM 93.23															

Dari table diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarangkan adalah 93.23.

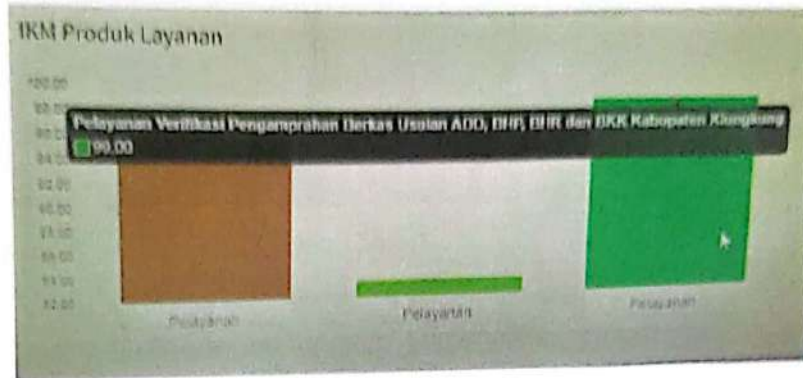
IKM



Highcharts.com

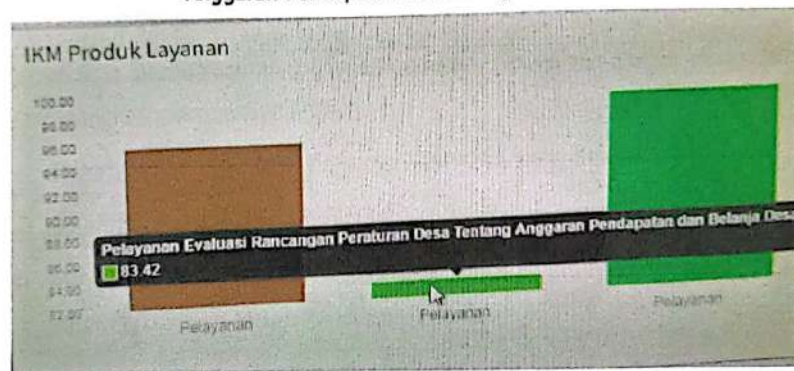
Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan Verifikasi Pengamprahan Berkas Usulan ADD, BHP, BHR, dan BKK dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 99.00 dan yang terendah dicapai oleh layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Desa Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang mencapai 83,42 sesuai dengan gambar dibawah.

Gambar 3.10 Pelayanan Verifikasi Pengamprahan Berkas Usulan ADD, BHP, BHR dan BKK



Sumber :diolah, 2022

Gambar 3.11 Pelayanan Evaluasi Rancangan Peraturan Desa Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa



Sumber :diolah, 2022

3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Banjarangkan yaitu :

- Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian.
- Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- Kurangnya sarana dan prasana dalam pemberian layanan.
- Pengelolaan pengaduan belum terkelola dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Kecamatan Banjarangkan diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat UPP Kecamatan Banjarangkan pada triwulan 1 tahun 2022 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Banjarangkan baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur kualitas sarana dan prasarana adalah unsur yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Banjarangkan diantaranya adalah :
 - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
 - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
 - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
 - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Kecamatan Banjarangkan Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan penyempurna terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi publik yang melibatkan stakeholder layanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.

4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan Informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan Kecamatan Banjarangkan.



Dewa Komang Aswin, AP.MM
NIP. 19741209 199311 1 002