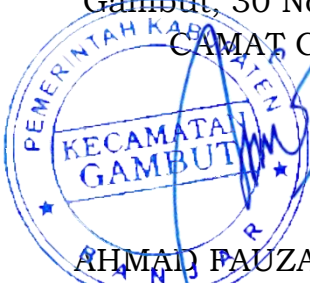


KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gambut Tahun 2022 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan SKM Kecamatan Gambut ini adalah merupakan dokumen pertanggung jawaban Kecamatan Gambut dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pokoknya sesuai dengan Visi dan Misi yang telah dirumuskan, mengacu pada tugas pokok yang diemban. Sebagai salah unsur dari fungsi pembangunan sosial dan ekonomi.

Kecamatan Gambut telah menjalankan serangkaian kegiatan dengan harapan dapat berperan dalam meningkatkan kinerja atau keberhasilan penyelenggaraan pembangunan secara keseluruhan. Dengan tersusunnya Laporan SKM ini diharapkan pula dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap unsur Kecamatan Gambut sendiri untuk lebih meningkatkan peran aktif dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Selanjutnya Laporan ini juga menjadi masukan penilaian bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar.

Gambut, 30 November 2022
CAMAT GAMBUT

AHMAD FAUZAN, S.STP.M.Si
NIP. 19801125 200012 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL 3

DAFTAR GAMBAR 4

BAB I PENDAHULUAN

 1. Gambaran Umum 5

 2. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat 6

 3. Ruang Lingkup Survei 9

 4. Metode Pengukuran 11

 5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 11

 6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna 13

BAB II METODOLOGI SURVEI

 1. Sasaran, Maksud dan Tujuan 14

 2. Hasil Yang Ingin Dicapai 16

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI

 1. Pelaksanaan Survei 17

 2. Teknik Pengumpulan Data 17

 3. Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi 18

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

 1. Hasil Pengukuran 19

 2. Perbandingan Nilai IKM selama 5 Tahun 23

BAB IV PENUTUP

 1. Kesimpulan 24

 2. Saran 24

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN.....

1. Tabel 1.1. Jenis Layanan pada Pemerintah Kecamatan Gambut..... 13

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

1. Tabel 4.1. 9 Unsur Pelayanan Publik 19

2. Tabel 4.2. Kategorisasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan..... 20

3. Tabel 4.3. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur 9 Pelayanan 21

DAFTAR GAMBAR

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA
1. Gambar 4.1. Grafik Nilai Rata-rata (NRR) 22
2. Gambar 4.2. Grafik Nilai SKM pada Pemerintah
Kecamatan Gambut 23

BAB I

PENDAHULUAN

1. Gambaran Umum

Sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar, Kecamatan Gambut memiliki fungsi sebagai penunjang program Pemerintah Daerah dalam hal pelayanan publik. Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Gambut terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

a. Pelayanan Administrasi (Non Perizinan)

- 1) Surat Pindah/Datang
- 2) Rekomendasi / Dispensasi Nikah
- 3) Rekomendasi Proposal
- 4) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- 5) Surat Keterangan Waris
- 6) Rekomendasi Izin Penelitian
- 7) Register Surat Keterangan Tanah

b. Pelayanan Barang

- 1) Koordinasi penyaluran bantuan bagi keluarga miskin bekerjasama dengan Dinas Sosial dan Bulog.
- 2) Koordinasi pembagian Bantuan Bencana Alam dan Kebakaran bekerjasama dengan Dinas Sosial dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- 3) Koordinasi pembangunan jalan dan jembatan melalui APBN, APBD, dan APBDes bersama Dinas Teknis.

c. Pelayanan Jasa

- 1) Pelatihan keterampilan bekerjasama dengan Dinas Tenaga Kerja, UMKM, Perindag.
- 2) Pelayanan informasi dan telekomunikasi bekerjasama dengan Diskominfo.

- 3) Pelayanan Kesehatan bekerjasama dengan Puskesmas Gambut yang dibina secara teknis oleh Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit.

2. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Di dunia pemerintahan, pelanggan adalah masyarakat (rakyat) sebagai pemilik negara, dimana pemerintah adalah sebagai pemegang amanah dari masyarakat untuk melaksanakan salah satu fungsi pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pelayanan yang memuaskan masyarakat, tidak membuat masyarakat kecewa.

Ketidakpuasan masyarakat akan menimbulkan kekecewaan yang berimplikasi akan menurunkan kredibilitas pemerintah yang berujung

pada menurunnya legitimasi baik politik maupun sosial, formal maupun moral terhadap pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap mereka yang menginginkan aspirasi dapat direspon.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan terutama melalui media massa. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa,

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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”.

Oleh karena itu, maka perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survey Kepuasan Masyarakat 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 intern dan global yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan unit kerja yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan terutama media massa. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit kerja penyelenggara pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar yang ingin mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Metode SKM penilaiannya telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan Kementrian PAN dan RB yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua

jenis pelayanan, untuk mengukur Survei kepuasan Masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristik di tempat kerjanya masing-masing tetapi tentunya tetap dengan standar penyekoran yang disesuaikan dengan penambahan atau pengurangan dari 9 unsur tersebut.

3. Ruang Lingkup Survei

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, yaitu:

a. Objek

Objek dalam pelaksanaan survei ini adalah berupa pelayanan terhadap:

1) Barang publik

Yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang dananya tidak bersumber dari APBD.

2) Jasa publik

Yaitu pelayanan atas jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD.

3) Administratif

Yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda dan tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

b. Unsur

Juga dalam pelaksanaan survei juga harus memenuhi 9 unsur Pelayanan Publik, meliputi:

1) Persyaratan

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 diberlakukan 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 penyelenggara yang 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).

4. Metode Pengukuran

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.

5. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

- c. Kuesioner elektronik (e-survei/google form);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

1) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan alam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan Jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- o Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- o Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- o Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- o Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

2) 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 unit pelayanan.

- 3) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:
- o Lokasi masing-masing unit pelayanan.

o Waktu pada jam pelayanan berlangsung.

6. Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna

Berikut ini adalah beberapa Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna oleh Pemerintah Kecamatan Gambut :

Tabel 1.1.
Jenis Layanan pada Pemerintah Kecamatan Gambut

No	Jenis Layanan	Pelaksana/Unit Layanan	Penerima Layanan
1	Pelayanan Administrasi (Perizinan/ Non	Pemerintah Kecamatan Gambut	Masyarakat Kecamatan Gambut
2	Perizinan)		
3	Pelayanan Barang Pelayanan Jasa		

BAB II

METODOLOGI SURVEI

1. Sasaran, Maksud dan Tujuan

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 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. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

a. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan alam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif alam menyelenggarakan pelayanan publik.

- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah kabupaten Banjar.

b. Maksud

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pemerintah Kecamatan Gambut adalah untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan.

c. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- 1) Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banjar Tahun 2022 ;
- 2) Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada Pemerintah Kecamatan Gambut;
- 3) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Gambut ;
- 4) Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit kerja penyelenggara Pelayanan Publik;
- 5) Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kab.Banjara;
- 6) Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
- 7) Mengetahui tingkat kinerja pada Pemerintah Kecamatan Gambut secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui kuesioner SKM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Hasil Yang Ingin Dicapai

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022 dengan menetapkan target Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 90,50 (Sembilan Puluh koma Lima) hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Gambut kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

BAB III**PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI****1. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kecamatan Gambut dilaksanakan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan November Tahun 2022 setiap hari pada jam kerja pelayanan.

Yang menjadi objek sasaran adalah setiap masyarakat yang menerima pelayanan di Pemerintah Kecamatan Gambut, melalui pengunjung mengisi langsung kuesioner yang telah disiapkan Tahapan yang dilakukan dalam melakukan Survei ini adalah:

- a. Tim survei menentukan metode survei.
- b. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
- c. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- d. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- e. Kuestioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
- f. Tim survei menganalisa kuestioner yang sudah terisi.
- g. Tim survei menyajikan laporan tahunan dalam bentuk deskriptif.
- h. Laporan diserahkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

2. Teknik Pengumpulan Data

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:

3. Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi

Dalam pelaksanaan survei tentu saja terdapat beberapa hambatan diantaranya:

- a. Terbatasnya responden yang bersedia
- b. Terbatasnya kuantitas/kualitas SDM (Tenaga Pelayanan)

Untuk mengatasi hal-hal tersebut Pemerintah Kecamatan Gambut dengan memaksimalkan SDM yang tersedia memberikan arahan dan bimbingan agar masalah tersebut dapat diatasi bersama.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

1. Hasil Pengukuran

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

Tabel 4.1.
9 Unsur Pelayanan Publik

No	9 Unsur Pelayanan Publik
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan Pelayanan
9	Sarana dan prasarana

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata-rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$
--

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$
--

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

Mutu dan Kinerja pelayanan dikategorikan menjadi 4 interval untuk memudahkan penyebutan nilai mutu dari A s.d D dan Kinerja dari Tidak Baik s.d. Sangat Baik.

Tabel 4.2.
Kategorisasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

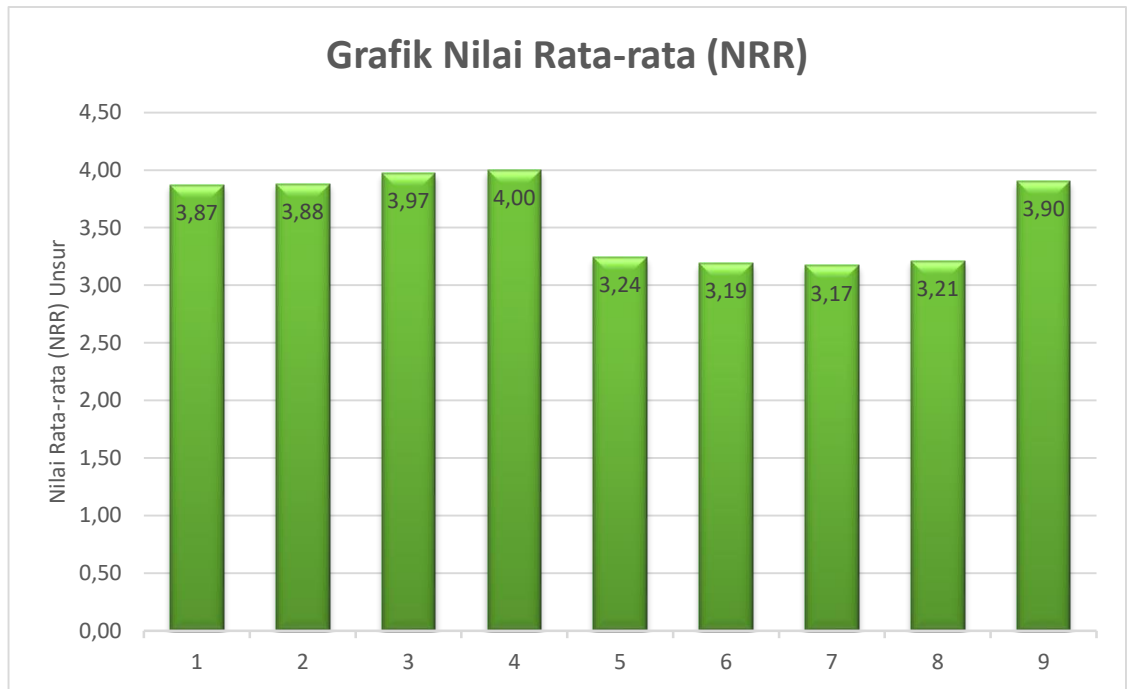
Berikut ini merupakan Nilai Rata-rata (NRR) Unsur 9 Pelayanan yang diperoleh pada Tahun 2022 :

Tabel 4.3.
Nilai Rata-rata (NRR) Unsur 9 Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3.87
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.88
3.	Waktu Penyelesaian	3.97
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
6.	Kompetensi Pelaksana	3.19
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.17
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan Pelayanan	3.21
9.	Sarana dan prasarana	3.90

Untuk memudahkan melihat Unsur mana yang paling tinggi dan paling rendah dapat dilihat pada Gambar Grafik berikut :

Gambar 4.1.
Grafik Nilai Rata-rata (NRR)



Untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3.87 \times 0,11111) + (3.88 \times 0,11111) + (3.97 \times 0,11111) + (4.00 \times 0,11111) \\ + (3.24 \times 0,11111) + (3.19 \times 0,11111) + (3.17 \times 0,11111) + (3.21 \times 0,11111) \\) + (3.90 \times 0,11111) = 3.6$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Pemerintah Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

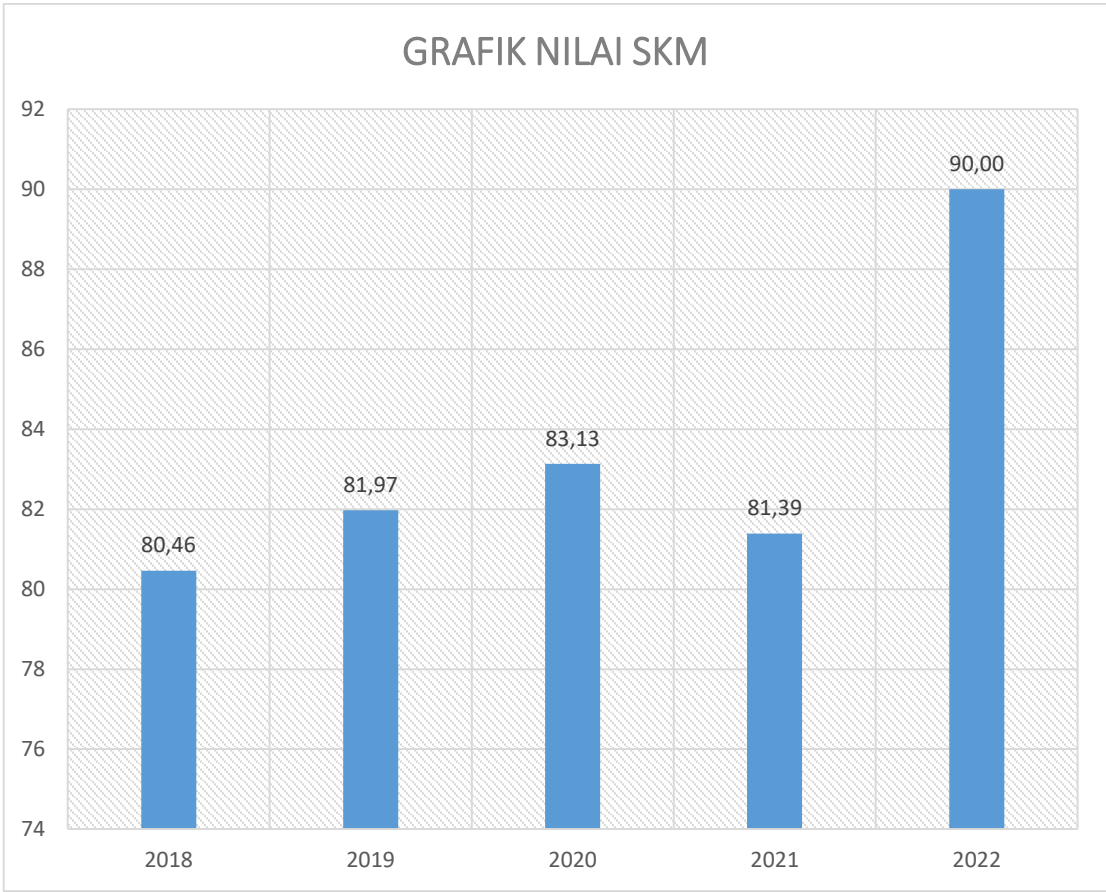
- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar
= 3.6 x 25
= 90,00
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

2. Perbandingan Nilai IKM selama 5 Tahun

Perbandingan dengan tahun lalu merupakan evaluasi bagi pemberi layanan, apakah tahun berjalan lebih baik atau tidak dapat dilihat dari Grafik berikut :

Gambar 4.2.

Grafik Nilai SKM pada Pemerintah Kecamatan Gambut



BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum kinerja pelayanan di *Pemerintah Kecamatan Gambut* Selama Tahun 2022 dinilai oleh masyarakat adalah **Sangat Baik** dengan Nilai SKM yang telah dikonversi **90,00**. Nilai Interval IKM berada dalam interval **3,5324 – 4,00** yaitu **3,6** dan Mutu Pelayanan **A**.

Sebagaimana diketahui pada Gambar 4.2. unsur dengan nilai terendah yaitu pada poin No. 7 (Perilaku Pelaksana Pelayanan) dan pada poin No. 6 (Kompetensi Pelaksana). Walaupun mendapat nilai terendah akan tetapi nilai yang diperoleh berada pada interval **3,0644 – 3,532** yaitu **3,17** untuk poin No. 7 dan **3,19** untuk poin No. 6.

2. Saran

Pencapaian yang luar biasa dibandingkan tahun-tahun lalu merupakan usaha dan kerja sama antar pegawai ASN dan Non ASN di Kecamatan Gambut. Meskipun terhambat kurangnya Pegawai di Kecamatan Gambut kami bekerja sama untuk menutupi kekurangan tersebut. Untuk diketahui beberapa Jabatan yang kosong di Kecamatan Gambut berdasarkan Peta Jabatan yang disusun pada Aplikasi Analisis Jabatan Periode Oktober sebagai berikut :

- a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- b. Pengadministrasi Kepegawaian
- c. Pengelola Program dan Kegiatan

Harapan kami semoga kedepannya kekurangan SDM di Kecamatan Gambut dapat dipenuhi sebagaimana mestinya.