



2021

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Melalui Aplikasi Sibadra



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2021 ini diselenggarakan bulan Desember 2021.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bogor, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	4
1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.4 Dasar Hukum.....	6
BAB II.....	7
METODE SURVEI.....	7
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA.....	10
BAB IV.....	11
PENUTUP.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mendukung percepatan Reformasi Birokrasi, Pemerintah Daerah diharapkan mampu melaksanakan 8 (delapan) area perubahan yang telah ditetapkan. Delapan area perubahan tersebut antara lain:

1. Pola Pikir dan Budaya Kerja,
2. Perundang-undangan
3. Pentaaan Organisasi
4. Penguatan Tata Laksana
5. Manajemen SDM Aparatur
6. Pengawasan,
7. Akuntabilitas
8. Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan Pelayanan Publik yang merupakan salah satu dari 8 area perubahan tersebut, dan telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah sampai saat ini masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, media sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi Penyelenggara Pelayanan.

Mengingat fungsi Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan, maka sudah menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayan yang diselenggarakan. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi

masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat dikatakan tidak puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sebaliknya, masyarakat dikatakan puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Menyadari pentingnya hal tersebut, maka Pemerintah perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Tujuan diadakannya survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Daerah Kota Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan

Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM ini, diharapkan manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat atau pengguna layanan, nilai/skor hasil SKM dapat digunakan untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan yang dicapai oleh unit pelayanan publik
2. Besaran hasil SKM menjadi salah satu acuan bagi penyelenggara pelayanan publik (unit pelayanan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan
3. Dengan tersedianya data hasil SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan,

1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. 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)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
4. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor

BAB II

METODE SURVEI

Pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan 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.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. menentukan responden
4. melaksanakan survei
5. mengolah hasil survei
6. menyajikan dan melaporkan hasil

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. kuesioner elektronik (e-survei)

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman
6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
8. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Desain bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. baik, diberi nilai 3
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Pengolahan data dalam rangka memperoleh nilai, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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 tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

Pada (Perangkat Daerah) survei dilakukan terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat menggunakan Aplikasi Sibadra, Nilai Rata-Rata yang diperoleh sebesar 77,7 (indeks IKM dikali 25) dengan Mutu Pelayanan “B” (Baik). Hasil ini diperoleh dari hasil sebagai berikut:

SKM terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Bulan												Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Persyaratan												3,17	B
2	Prosedur												3,35	B
3	Waktu Pelayanan												2,87	C
4	Produk Layanan												3,35	B
5	Kompetensi Pelaksana												3,00	C
6	Perilaku Pelaksana												3,13	B
7	Penanganan Pengaduan												3,09	B
8	Sarana												2,91	C
IKM													24,87	

Fitur Survey yang ada pada aplikasi Sibadra adalah fitur terbaru yang dapat digunakan untuk membuat survey. Fitur ini baru tersedia pada awal November 2021, sehingga pelaksanaan survey ini adalah yang pertama kali dengan menggunakan aplikasi Sibadra. Survey dapat dilaksanakan pada pekan kedua November sampai dengan pekan kedua Desember 2021. Jumlah sampel yang mengisi kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat pada aplikasi Sibadra sebanyak 23 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai IKM sebesar 77,7 dengan mutu pelayanan B (baik).

Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Unsur Prosedur dan Unsur Produk Layanan (3,35) sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Unsur Waktu Pelayanan (2,83). Berdasarkan nilai tersebut, maka waktu pelayanan dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat, selain itu juga perlu dianalisa faktor yang mempengaruhi penurunan nilai unsur waktu pelayanan yang menyebabkan penilaian kepuasan masyarakat pada unsur tersebut paling kecil jika dibandingkan dengan unsur lainnya.

BAB IV PENUTUP

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2021 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.
2. Responden yang dituju adalah masyarakat kota bogor yang telah memasang aplikasi Sibadra pada perangkat *smartphone*.
3. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “TIDAK PUAS”, “KURANG PUAS”, “PUAS” dan “SANGAT PUAS”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor pada Desember mendapatkan nilai 77,7 dengan mutu pelayanan “B”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dikatakan “Baik”.

KEPALA PERANGKAT DAERAH,



**Rahmat Hidayat, S.Sos.MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197408181993031001**