

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD BANTUL

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur 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 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 tolak 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.

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 di lingkungan instansi masing-masing. 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 Pelayanan Publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

#### **1.4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

- a. Jumlah Responden Responden dipilih secara acak yang ditentukan berdasarkan pengguna layanan yang datang ke Sekretariat DPRD. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Sekretariat DPRD Bantul. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 300 responden.
- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Pengumpulan data dapat dilakukan di:  
Lokasi unit pelayanan Sekretariat DPRD Bantul mulai Agustus - Desember 2019.

#### **1.5 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. 6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul.

#### **1.7 Manfaat**

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

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Bantul;
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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 1.8 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan 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.
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.
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.

### **1.9. Persiapan Survei**

1. Penetapan Pelaksana Pelaksanaan dapat dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1) Pengarah

2) Pelaksana,

terdiri dari : - Ketua;

- Anggota sekaligus sebagai surverior sebanyak-banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang

### **1.10. Penyusunan jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

a. Persiapan, 5 hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 120 hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja;

d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja

## **BAB III METODOLOGI**

### **3.1 Konsep dan definisi**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat tidak baik diberi nilai 1 (Satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

### **3.2 Variabel Survei Penyusunan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner elektronik (E-Survey) yang dapat diakses melalui website dan HP Android di <https://skm.bantulkab.go.id/opd.asp> kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu : a. persyaratan pelayanan; b. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; c. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; d Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; e. 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. f. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; g. Perilaku Pelaksana, yaitu

sikap petugas dalam memberikan pelayanan; h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; i. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan . Prasarana adalah segala sesuatu merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

### **3.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan**

Data Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui e-Survey (Survey secara elektronik). Pengguna layanan diminta untuk berperan sebagai responden dan mengisi survey e-Survey baik liwat Website atau lewat HP Android di <https://skm.bantulkab.go.id/opd.asp>

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan e-survey maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah: a. Entry data, adalah memasukkan data kedalam tabel isian ke dalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan dan data responden; b. Analisa deskriptif dan grafik Analisa ini digunakan untuk menggambarkan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik, sehingga dapat mudah dipahami c. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai mutu layanan dengan cara : 1) Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan; 2) Nilai mutu layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan kemudian diambil rata-ratanya.

## BAB IV ANALISA

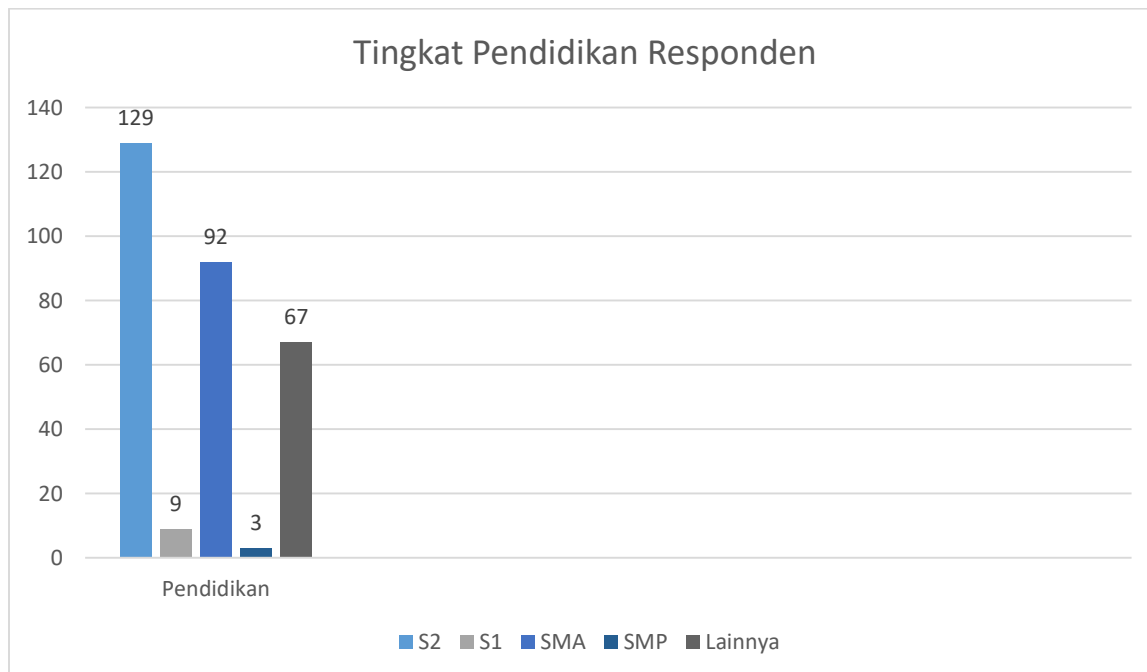
### 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Survei ditujukan kepada 300 (tiga ratus ) responden pada pelayanan Kantor DPRD Bantul yang dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus s/d 30 Desember 2019., dari 300 responden tersebut semuanya responden menjawab secara lengkap semua pertanyaan hanya beberapa yang tak mengisi baik pekerjaan, usia dan tingkat pendidikan . Dari survei yang telah dilakukan terhadap Tingkat Kepuasan dari pelayanan di Sekretariat DPRD Bantul, dengan ini dapat disampaikan hasil serta analisa sebagai berikut :

#### 4.1 Deskripsi Responden

##### a. Pendidikan

Ulasan mengenai pendidikan responden pada saat dilakukan survey kepuasan masyarakat di Sekretariat DPRD Bantul ditunjukkan pada grafik :

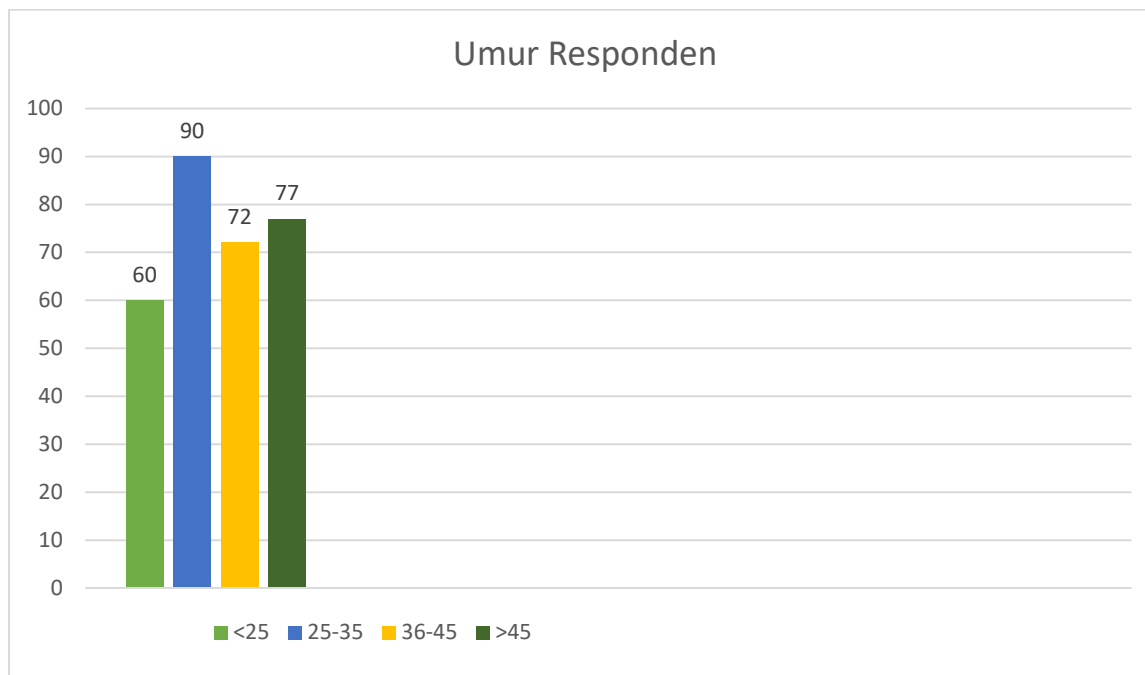


Berdasarkan grafik gambar 4.1., jumlah responden dengan kualifikasi pendidikan S1 sebanyak 129 orang atau 43 % dari total 300 responden. Kemudian komposisi responden dengan pendidikan SLTA/MA adalah 92 orang atau 30 %. Pada posisi ketiga, kualifikasi pendidikan Lainnya ( D1/D2/D3) adalah 67 orang atau memiliki persentase 22



% serta 9 orang S2 atau prosentase 3 %, sedangkan SMP 3 orang atau 1 % . Dengan komposisi pendidikan seperti ini diharapkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Bantul yang dilakukan akan semakin obyektif. dan

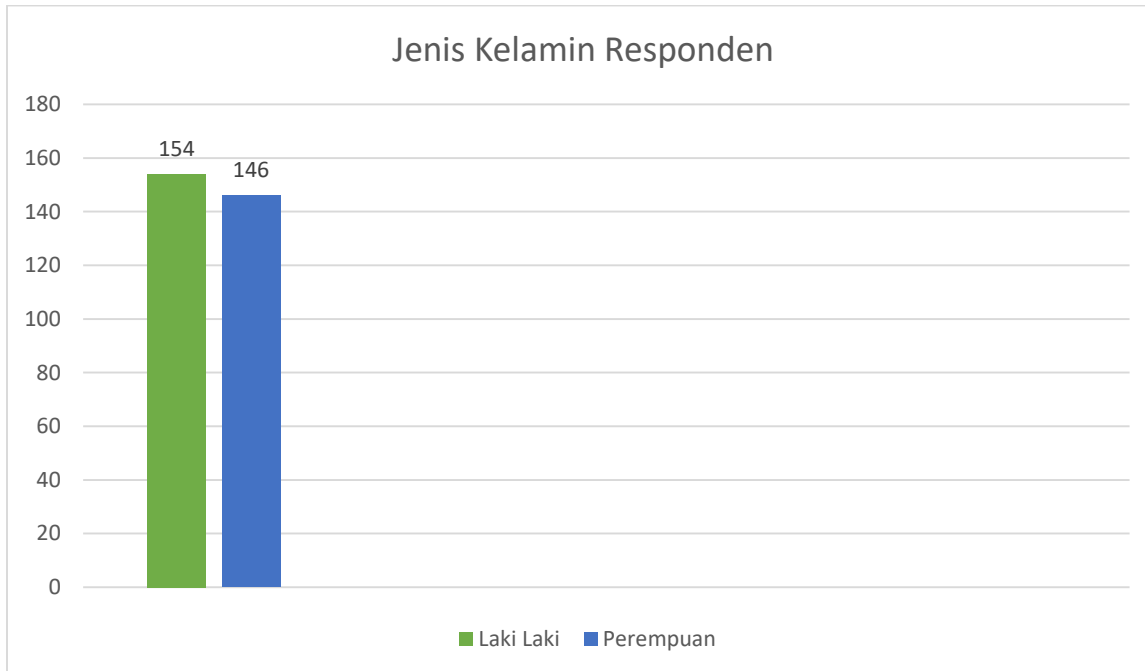
Deskripsi responden selanjutnya adalah umur responden. **Umur responden** yang berpartisipasi dalam survey kepuasan masyarakat dijelaskan pada gambar berikut:



Pengguna layanan di Setwan DPRD Bantul didominasi oleh responden berusia kurang dari 25 tahun dengan persentase sebesar 60 orang atau 20%. Sementara responden dengan rentang usia 25-35 tahun ada 90 atau memiliki persentase sebesar 30 %. Responden dengan usia 36--45 tahun ada 72 orang memiliki persentase sebesar 24 %. Persentase responden pengguna layanan selanjutnya adalah berusia lebih dari 45 tahun ada 77 orang atau sebesar 25 %. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia dewasa muda produktif mendominasi dalam berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat di setwan DPRD Bantul.

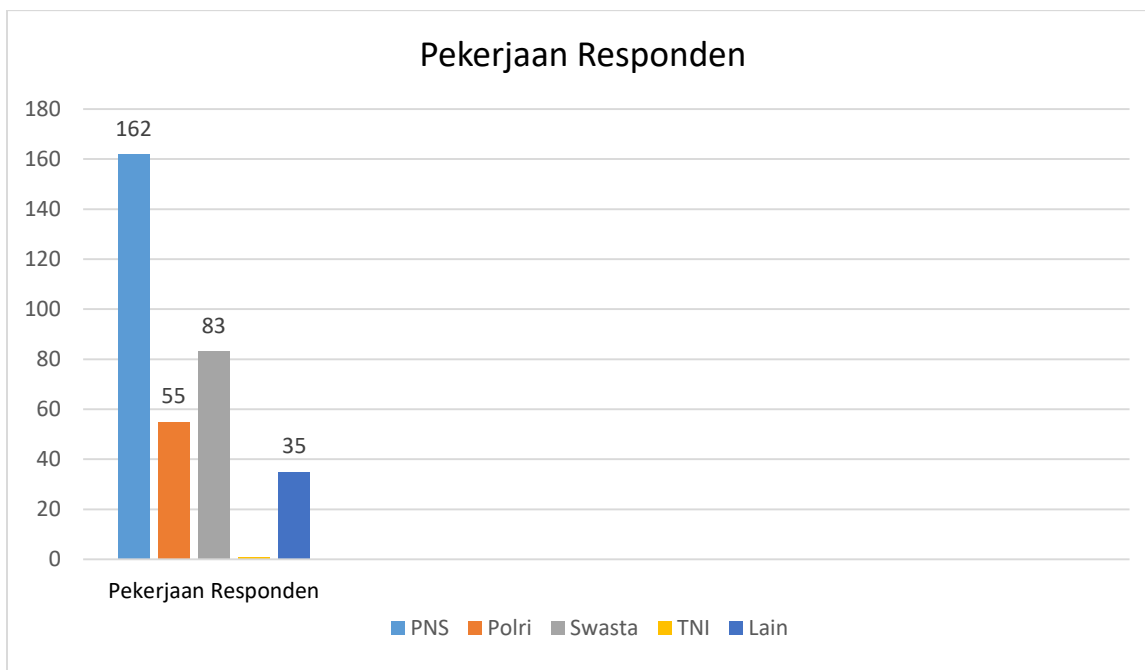
### c. Jenis Kelamin

Deskripsi responden berikutnya adalah jenis kelamin. Berikut merupakan grafik jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam survey kepuasan masyarakat



Berdasarkan data diagram di atas dinyatakan bahwa 71,70% responden adalah laki-laki sedangkan 28,30% adalah perempuan. Hal ini menunjukkan responden laki-laki paling banyak yang memanfaatkan layanan di Setwan DPRD Bantul.

#### d. Pekerjaan



## 4.2 Analisa Terhadap Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

Pada sub bab ini, analisa dilakukan untuk melihat pendapat responden terhadap masing-masing unsur layanan yang telah diterapkan di Setwan DPRD Bantul. Masing-masing unsur dapat terdiri dari beberapa komponen. Jumlah unsur yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan adalah 9 (sembilan) unsur. Penilaian untuk masing-masing unsur dilakukan dengan menggunakan Nilai Interval (NI) seperti yang telah tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut merupakan tabel Nilai Interval (NI) dan Nilai Interval Koreksi (NIK): Tabel 4.2. Nilai Interval (NI), Nilai Interval Koreksi (NIK), Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Berikut merupakan kinerja masing-masing unsur pelayanan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	43,73 – 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

**Sumber : PermenPANRB nomor 14 tahun 2017**

## 4.3 Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah kuesioner terisi. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Nilai Rata – Rata Setiap Unsur Layanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,46	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,45	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,49	Baik
4	Biaya dan Tarif	3,88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,34	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,69	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,89	Sangat Baik

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden sebagai berikut:

- a. Unsur Perilaku Pelaksana pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,34 (Baik). Meskipun masuk dalam kategori baik, responden menyatakan bahwa unsur ini perlu mendapat perhatian khusus untuk dilakukan perbaikan.
- b. Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,89 (Sangat Baik) yang mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Sekretariat DPRD Bantul telah dianggap sangat baik. Sebagian besar Pelayanan telah berbasis online sehingga pertemuan antara pengguna jasa dan petugas sudah diminimalisir.
- c. Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan, biaya dan tarif ,produk dan spesifikasi pelayanan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani, Waktu dalam pelayanan, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.
- d. Nilai Survei Pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- 1). Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,62 x 25 = **90,54**
- 2). Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**
- 3) Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil dari survey kepuasan masyarakat bulan Agustus- Desember 2019 dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik (public service) pada Sekretariat DPRD Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK dengan capaian 90,54**. Nilai IKM Sekretariat DPRD pada bulan Agustus – Desember 2019 berada pada interval **88,31 – 100**. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **SANGAT BAIK (A)**
- Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

#### **B. SARAN**

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Bantul, disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
- 2) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima; dan

- 3) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
- 4) Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan, pelayanan prima.

## B. PENUTUP

Demikian laporan evaluasi ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bantul

Sekretaris DPRD



Praptanugraha, S.Sos, MH  
NIP. 197112171991011001