

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO PEREKONOMIAN SETDA PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga Penyusunan Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 dapat terselesaikan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. yang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Melalui hasil survey ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, masih jauh dari kesempurnaan , untuk itu saran serta masukan dari semua pihak terhadap perbaikan laporan tersebut sangat diharapkan, agar laporan tersebut dapat menjadi perbaikan untuk dimasa yang akan datang. Demikian laporan ini disusun semoga dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

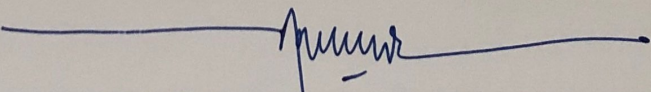
PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran / Rekomendasi

Pontianak, Oktober 2020

Pih. KEPALA BIRO PEREKONOMIAN


Ir. ABANG MUHAMMAD INDRA GUNAWAN

Pembina Tingkat I

NIP. 19631102 199403 1 007

DAFTAR KUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Metode
- E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
- F. Jadwal Pelaksanaan

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Profil / Data Responden
- B. Data Kuesioner
- C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat
- D. Saran Perbaikan dari Responden
- E. Hasil Analisis
- F. Tindak Lanjut
- G. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Komponen yang diukur
- H. Perbandingan Hasil Survei

BAB III

PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran / Rekomendasi

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RINGKASAN EKSEKUTIF (EXECUTIVE SUMMARY)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun guna memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai umpan balik/respon dari pengguna layanan yang diberikan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga merupakan wujud kepatuhan Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut dilakukan secara manual dengan mengambil sampel sebanyak 25 (dua puluh lima) orang respon yaitu dengan memberikan lembaran/form data masyarakat/responden serta pendapat masyarakat/responden yang harus diisi oleh masyarakat/responden. Jawaban dari responden kemudian dianalisa dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survei.

Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 berpredikat " Baik" setelah dilakukan pengolahan data. Dari 9 (Sembilan) unsur penilaian yang termuat dalam kuesioner, unsur biaya/tarif mendapat predikat "Sangat Baik" dengan skor 3,92 dan dengan nilai rata-rata tertimbang 3,41 dengan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,359 dengan predikat " Baik".

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan masyarakat pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat adalah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan pelayanan prima didalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat belum secara optimal terwujud sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya masukan dan saran serta keluhan yang disampaikan baik melalui media masa maupun jaringan sosial lainnya. Sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan pemerintahan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan atau ketidakpercayaan masyarakat.

Fungsi Utama Pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat diketahui sampai sejauh mana kualitas kinerja pelayanan publik yang berbasis pada pendapat masyarakat dapat memberikan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara berkesinambungan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pelayanan publik serta menunjukkan komitmen Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat dalam mewujudkan pelayanan prima berdasarkan

kepuasan masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja terhadap unsur pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara tepat, cepat, murah terbuka dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Metode Perhitungan dan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pengisian Kuesioner

Responden dipilih secara acak sebanyak 25 (dua puluh lima) orang

2. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai

dengan tidak baik. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Nilai 1 Tidak Mudah
- b. Nilai 2 Kurang Mudah
- c. Nilai 3 Mudah
- d. Nilai 4 Sangat Mudah

3. Variabel Survei

Instrumen Survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan Urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik 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. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Kualitas Sarana dan Prasarana

Adalah Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Kuesioner survei terbagi lagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

- Berisi Identitas responden yang meliputi : usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerja yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Berisi Mutu Pelayanan Publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Saran dan Masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan "Nilai Rata - Rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam Penghitungan Indeks SKM terhadap 9 Unsur Pelayanan yang dikaji. Setiap Unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus: Bobot nilai Rata - Rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur $1/9 = 0,111$ atau sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

5. Perhitungan Nilai Unsur Pelayanan

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

Indeks Per Unsur = Nilai Unsur Pelayanan X Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang.

6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan di klasifikasikan dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 1

Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 - 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 - 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 - 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Internal (NI)	Nilai Internal Konversi (NIK)	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 – 100,0	A	Sangat baik

7. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban

yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Metode analisis data menggunakan metode analisis survei kepuasan masyarakat, digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variable independen dan mutu unit pelayanan.

8. Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya Laporan akan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat selaku Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Penyelesaian Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Penanggungjawab : Kepala Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat
Ketua : Kepala Bagian Kebijakan Perekonomian
Anggota : Kabag Sumber Daya Alam
Kabag BUMD dan BLUD
Kasubbag Analisis Ekonomi Makro
Kasubbag Analisis Ekonomi Mikro
Kasubbag Tata Usaha Biro
Kasubbag Sumber Daya Pertanian, Kehutanan, Kelautan dan Perikanan
Kasubbag Sumber Daya Pertambangan dan Lingkungan Hidup
Kasubbag Sumber Daya Energi dan Air
Kasubbag BUMD Jasa Keuangan dan Aneka Usaha

Kasubbag BUMD Air Minum, Limbah dan Sanitasi

Kasubbag Badan Layanan Umum Daerah

Asnawati Alkadrie, SE (Staf Subbag BLUD)

Dalina (Staf Subbag Sumber Daya Alam)

Maidar (Staf Subbag TU)

F. Jadwal Pelaksanaan

1. Persiapan

Rapat Tim Tanggal 1 September 2020

2. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden Tanggal 3 – 4 September 2020

3. Pengolahan dan Analisa Data

Input data dan mengolah hasil SKM

Tanggal 7 – 8 September 2020

4. Penyusunan Laporan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disusun pada Tanggal 14 September 2020.

Tabel 3

Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	5	20 %
D1, D2, D3	3	12 %
D4, S1	15	60 %
SD/ seder	2	8 %

BAB II

ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 disusun pada bulan September 2020 bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat disusun dengan menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

A. Profil / Data Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 sebanyak 25 (dua puluh Lima) orang

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 15 (lima belas) laki-laki dan 10 (sepuluh) perempuan. Dengan Tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-Laki	15	60 %
Perempuan	10	40%

Tabel 3

Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SMA	5	20 %
D1, D2, D3	3	12 %
D4, S1	15	60 %
S2 keatas	2	8 %

Tabel 4**Responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
PNS/TNI/POLRI	20	80 %
Pegawai Swasta	4	16 %
BUMN/BUMD/BLU/BLUD	0	0 %
Wiraswasta/Usahawan	1	4 %
Pelajar/Mahasiswa	0	0 %

B. Data Kuesioner**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Untuk persyaratan lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Unsur Persyaratan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	1	4 %
3.	Sesuai	12	48 %
4.	Sangat Sesuai	12	48 %

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Mudah	1	4 %
2.	Kurang Mudah	0	0 %
3.	Mudah	16	64%
4.	Sangat Mudah	8	32%

3. Kecepatan Waktu

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7

Unsur Kecepatan Waktu

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	1	4 %
3.	Cepat	17	68 %
4.	Sangat Cepat	7	28 %

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8

Unsur Biaya/ Tarif

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Sangat Mahal	0	0 %
2.	Cukup Mahal	0	0 %
3.	Murah	0	0 %
4.	Gratis	25	100 %

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9
Unsur Produk Pelayanan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	14	56 %
4.	Sangat Sesuai	11	44 %

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 10
Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Kompeten	0	0 %
2.	Kurang Kompeten	0	0 %
3.	Kompeten	16	64 %
4.	Sangat Kompeten	9	36 %

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Perilaku atau sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 11
Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak Sopan	0	0 %
2.	Kurang Sopan	0	0 %
3.	Sopan	11	44 %
4.	Sangat Sopan	14	56 %

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Adalah Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan. Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 12

Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Buruk	1	4 %
2.	Cukup	5	20 %
3.	Baik	12	48 %
4.	Sangat Baik	7	28 %

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 13

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Jumlah	Persentase %
1.	Tidak ada	3	12 %
2.	Ada	2	8 %
3.	Berfungsi kurang Maksimal	0	0 %
4.	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	20	80 %

C. Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat adalah **85,36** dan berada pada kategori **Baik**.
Data terlampir.

D. Saran Perbaikan dari Responden

Dari hasil analisa terhadap responden, secara umum menyarankan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi.

E. Hasil Analisis

Hasil analisis pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : 3,44 (Baik)
2. Prosedur Pelayanan : 3,24 (Baik)
3. Kecepatan Waktu : 3,28 (Baik)
4. Biaya/Tarif : 3,92 (Baik)
5. Produk Pelayanan : 3,48 (Baik)
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas : 3,36 (Baik)
7. Kesopanan dan keramahan petugas : 3,56 (Baik)
8. Kondisi Sarana dan Prasarana : 3 (Baik)
9. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan : 3,48 (Baik)

F. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari hasil diatas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik. Dan upaya mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori sangat baik agar kedepannya tetap sangat baik

G. Deskripsi kelebihan dan kelemahan pada setiap komponen yang diukur

Dari Penilaian yang telah dilakukan pada setiap unsur pelayanan dapat dideskripsikan kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur :

1. Unsur Persyaratan

Pada Unsur Persyaratan yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,44 telah ditetapkan bahwa setiap pengajuan berkas ataupun untuk mendapatkan informasi pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat persyaratan harus dilengkapi, untuk mempermudah dalam proses tindaklanjutnya.

2. Unsur Prosedur Pelayanan

Untuk Unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,24. Dalam hal ini pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan tugas harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditentukan.

3. Unsur Kecepatan Waktu

Unsur Kecepatan waktu mendapat predikat baik yaitu dengan nilai 3,28. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat adalah kesigapan petugas dalam memproses setiap berkas yang diajukan

4. Unsur Biaya/Tarif

Untuk Biaya atau tarif mendapatkan predikat baik yaitu dengan nilai 3,92 dengan unsur jawaban gratis atau tidak dipungut biaya dalam pelaksanaan pelayanan, hal ini mencerminkan bahwa Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat ingin *Clean Government*.

5. Unsur Produk Pelayanan

Pada Unsur produk pelayanan yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3,48, telah sesuai antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas

Unsur Kompetensi/ Kemampuan Petugas mendapat predikat baik dengan nilai 3,36 dengan demikian petugas pelayanan telah sesuai dengan kompetensinya, untuk kedepannya agar menjadi lebih baik petugas pelayanan perlu diikutsertakan pada bimbingan teknis dan pelatihan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

7. Unsur Kesopanan dan keramahan petugas

Untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan predikat baik yaitu dengan nilai 35,6 hal ini mencerminkan bahwa upaya yang telah dilakukan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi

Kalimantan Barat telah sesuai, hal ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Unsur Kondisi Sarana dan Prasarana

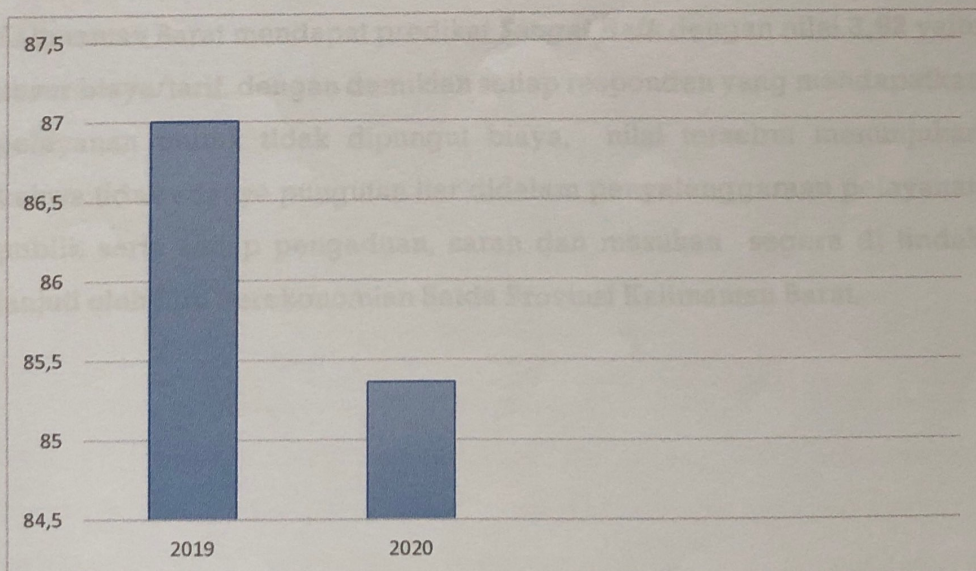
Pada Unsur kondisi sarana dan prasarana yang mendapatkan predikat baik dengan nilai 3 sarana dan prasarana di Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat telah cukup memadai.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan predikat baik dengan nilai 3, 48 hal ini telah sesuai dengan harapan dan untuk kedepannya lebih berupaya lagi dalam meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan secara maksimal.

H. Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil survei 1 Tahun sebelumnya)

Sebagai Perbandingan hasil survei 1 (satu) Tahun sebelumnya, Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat pada Tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta implementasi Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dimasa datang dalam meningkatkan pelayanan khususnya pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa :

1. Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat untuk Tahun 2020, nilai Survei Kepuasan masyarakatnya mendapat nilai 85,36 dengan predikat kinerja **Baik**;
2. Untuk 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat mendapat predikat **Sangat Baik** dengan nilai 3,92 yaitu unsur biaya/tarif, dengan demikian setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar didalam penyelenggaraan pelayanan publik serta setiap pengaduan, saran dan masukan segera di tindak lanjuti oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat.

B. Saran/Rekomendasi

Dari hasil survei kepuasan masyarakat, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

No.	Urusan	Saran Masukan	Rencana Tindak lanjut
1.	Pelayanan Penanganan Pengaduan	1. Belum Pernah dilihat dan diketahui	Optimalisasi update penanganan pengaduan
		2. Agar disiapkan sarana tentang penanganan, pengaduan, saran dan masukan khusus untuk Biro Perekonomian	
2.	Pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Sarpras perlu ditingkatkan	Perbaikan terhadap Sarana dan Prasarana
		2. Sarpras untuk penerima tamu dapat ditingkatkan lagi	
3.	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	1. Selama berurusan tugas di Biro Perekonomian sangat cepat dan mudah	Lebih ditingkatkan kualitas pelayanan
		2. Tingkatkan terus inovasi dan kreasi dalam bentuk pelayanan sehingga masyarakat yang kita layani terasa cepat dan nyaman pada saat menunggu pelayanan	
4.	Kemudahan prosedur pelayanan	Secara keseluruhan sudah sangat baik, kedepan agar dapat dipertahankan kalau bias ditingkatkan	Optimal SOP Pelayanan

Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat baik itu sarana dan prasarananya, pelayanan yang diberikan dalam menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan dan juga perlu adanya petugas pelayanan yang melayani dalam memberikan informasi.

Daftar Pustaka

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
2	4	3	3	4	3	3	4	1	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
6	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
13	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
21	2	1	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	3	3	2	4	
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
Jumlah	86	81	82	98	87	84	89	75	87	
Nilai rata-rata	3,44	3,24	3,28	3,92	3,48	3,36	3,56	3	3,48	
Nilai Rata-rata tertimbang	0,3818	0,3596	0,3641	0,4351	0,3863	0,373	0,3952	0,333	0,3863	3,41436
Indeks Kepuasan Masyarakat									85,36	
Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Barat									Baik	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HASIL SKM/NILAI IKM :

85,36

MUTU PELAYANAN

B

KERJA UNIT PELAYANAN

BAIK