



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian ditegaskan kembali dalam Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis daerah (Lembaran Daerah No. 15 Tahun 2008) dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kelay sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Berau, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara disatu sisi dan disisi lainnya negara berkewajiban memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, pada tahun 2021 ini dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014, kemudian dirubah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2. RUMUSAN PERMASALAHAN

Adapun permasalahan yang ingin dijawab dalam kegiatan ini adalah sejauh mana kepuasan masyarakat atas kinerja Kecamatan Kelay Kabupaten Berau, dalam memberikan pelayanan publik yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang.



1.3. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Kelay Kabupaten Berau akan memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan masyarakat pengguna layanan

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, 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 diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan 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, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu semua fasilitas yang mendukung aktivitas pelayanan publik untuk kelancaran dan kenyamanan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintahan (LAN, 2006:5). Untuk itu hendaknya setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada bagaimana penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Mulyanto (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu sisi ekonomi, politik, hukum, dan sosial budaya. Perbedaan masing-masing pengertian tersebut terletak pada karakteristik bidang yang menjadi penekanannya.

Pemerintah telah memahami arti penting dari pelayanan publik ini. Untuk itu Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.UU No. 25 Tahun 2009 ini diharapkan mampu menjadi landasan hukum sekaligus panduan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah.

Pada UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada pelaksanaannya penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya terus menerus dievaluasi untuk melihat bagaimana kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menurut Ratminto dan Winarsih (2009) yang telah menyimpulkan berbagai teori mengenai pengukuran kinerja pelayanan publik, menjelaskan bahwa pengukuran kinerja harus menggunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses yang berorientasi pada hasil.



Sebagai implementasi dari UU No. 25 Tahun 2009, maka Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang merupakan perubahan ketiga tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)..

Adapun Ukuran yang berorientasi pada hasil setidaknya dapat di ukur dengan kriteria sebagai berikut:

- a. **Efektivitas** yang merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasi ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
- b. **Produktivitas** yang merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- c. **Efisiensi** yang merupakan perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya Pemerintah harus menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang minimal mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dengan biaya yang semurah-murahnya.
- d. **Kepuasan** yang merupakan ukuran seberapa jauh Pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.
- e. **Keadilan** yang merupakan cakupan atau jangkauan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Adapun ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut:

- a. **Responsivitas** merupakan kemampuan Pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan



bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta kebutuhan masyarakat.

- b. **Responsibilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. **Akuntabilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- d. **Keadaptasian** adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya.
- e. **Kelangsungan** hidup adalah seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- f. **Keterbukaan atau transparansi** yang merupakan penginformasian prosedur/tatacara penyelenggaraan pemerintahan sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- g. **Empati** merupakan perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan terhadap isu aktual yang sedang berkembang.

Pada ukuran kinerja tersebut dijelaskan bahwasanya salah satu ukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Untuk itu perlu kiranya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya.

2.2. KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Yunus (2001) kepuasan masyarakat merupakan evaluasi beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna (Engel, 1990). Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang



setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1996 dalam Yunus, 2001). Sebagai kesimpulan Yunus 2001 menjelaskan kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkannya dengan harapan. Menurut Donovan dkk. (2001) kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan persepsi mereka terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dari pelayanan publik yang diberikan dengan kinerja dari pelayanan publik itu sendiri.

Kepuasan masyarakat dapat dicapai ketika persepsi dari pelayanan publik yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika sebaliknya akan menyebabkan ketidakpuasan (Donovan dkk, 2001).

Beberapa teori yang menjelaskan mengenai kepuasan masyarakat menurut Donovan dkk. (2001) adalah sebagai berikut:

- a. **Equity Theory.** Pada teori ini kepuasan terjadi ketika masyarakat merasa bahwa outcome atau hasil dari pembelian barang maupun pelayanan dalam cara yang sama seimbang dengan input yang dipergunakan untuk mendapatkan barang atau pelayanan tersebut.
- b. **Attribution Theory.** Pada teori ini kepuasan diperoleh dari hasil dari bagaimana perolehan proses perolehan pelayanan publik tersebut, apakah sukses maupun gagal. Dan penyebab dari proses perolehan tersebut berasal dari faktor internal, seperti kemampuan masyarakat melakukan usaha untuk memperoleh, atau faktor eksternal seperti usulan masyarakat terhadap pelayanan publik yang spesifik dan pelayanan selektif atau keberuntungan.
- c. **Performance Theory.** Berdasarkan dari pendekatan kepuasan masyarakat yang langsung berhubungan dengan karakteristik dari produk atau pelayanan, sehingga kepuasan dapat diukur secara objektif.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, sejatinya kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dari masyarakat akan kinerja pelayanan



publik dengan kinerja dari pelayanan publik itu sendiri. Harapan masyarakat dapat dibentuk dari beberapa hal (Donovan dkk, 2001), seperti:

- a. Kebutuhan individu. Setiap pengguna pelayanan publik akan memiliki kebutuhan individu yang diharapkan dapat dipenuhi. Hal ini kemungkinan akan berbeda antar pelayanan dan antar masyarakat itu sendiri.
- b. Pengalaman sebelumnya yang membentuk ekspektasi. Sebagai contoh, jika seseorang mendapatkan kepuasan dari pelayanan publik A akan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan publik A.
- c. Perkataan dan media komunikasi. Pengalaman dari teman dan keluarga, dan opini dari mereka dimedia akan penting membentuk ekspektasi dari pelayanan.
- d. Komunikasi dari penyelenggara pelayanan. Materi tercetak dan perkataan dari penyelenggara pelayanan akan memberikan dampak yang langsung terhadap ekspekstasi. Terkadang sangat cepat, hal ini mungkin sangat penting untuk tidak meningkatkan ekspektasi yang tinggi dan memberikan penilaian yang realistik kepada pengguna pelayanan yang mungkin menerima.
- e. Komunikasi implisit. Sebagai contoh penampilan dari gedung akan menjadi pedoman terhadap kualitas pelayanan yang ada didalamnya. Sudah seharusnya tampilan Sarana dan prasarana yang bagus tentunya harus diikuti oleh pelayanan manusia didalamnya.
- f. Reputasi pelayanan itu sendiri. Reputasi dari pelayanan secara lebih luas akan meningkatkan dan menurunkan ekspektasi tentang pelayanan publik. Reputasi dari pelayanan dibentuk dari persepsi individu dari pengalamannya dan reputasi dari pemerintah itu sendiri.
- g. Kepercayaan personal dan nilai, Sebagai contoh pendukung dari pelayanan publik kemungkinan lebih memaafkan terhadap buruknya pelayanan publik yang diberikan.



- h. Kondisi alamiah dari kelompok pengguna. Hal ini termasuk kelas sosial, umur, dan bahkan kesukuan dari kelompok pengguna yang akan mempengaruhi ekspektasi pengguna.

Sedangkan ukuran kinerja pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari *SERVQUAL*, yang diukur dalam beberapa kategorisasi (Donovan dkk, 2001):

- a. *Tangibles*, yang merupakan bentuk fisik dari fasilitas dan peralatan yang tersedia dari unit pelayanan, penampilan dari pelaksana, dan seberapa mudah untuk dapat memahami material komunikasi.
- b. *Realibilitas*, yang merupakan kinerja pelayanan seperti yang dijanjikan secara bebas dan tidak tergantung dengan hal lainnya;
- c. *Responsivitas*, membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat;
- d. *Assurance*, memberikan rasa aman dan kepercayaan;
- e. *Empathy*, Memberikan perhatian individu dan pelayanan individu kepada masyarakat;
- f. *Recovery*, Mampu memperbaiki ketika terjadi permasalahan.

Page dkk. (2004) menyatakan bahwa ada beberapa faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat:

- a. *Delivery*. Bagaimana pelayanan publik menghantarkan hasil kepada masyarakat sebagaimana yang telah dijanjikan dan bagaimana pengelola pelayanan publik tersebut mengatasi setiap permasalahan yang mungkin timbul;
- b. *Timeliness*. Bagaimana pelayanan publik merespon secara cepat tentang bagaimana hubungan dengan konsumen dan berhubungan dengan hati secara cepat tanpa melewatinya diantara staf;
- c. *Profesionalism*. Staf memiliki kompetensi dan memperlakukan konsumen secara adil;



- d. *Information*. Informasi yang diberikan kepada konsumen akurat dan komprehensif dan mereka tetap diinformasikan mengenai perkembangannya;
- c. *Staff attitude*. Perilaku staf seperti keramahan, sopan, dan simpati terhadap semua kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Donovan dkk, 2001)

- a. Faktor yang memberikan ketidakpuasan. Jika faktor-faktor tersebut dirasakan tidak cukup, maka ketidakpuasan akan terjadi, akan tetapi peningkatan kinerja melebihi apa yang diharapkan tidak serta merta akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Faktor yang memberikan kepuasan. Merupakan faktor-faktor yang ketika dilakukan perubahan lebih baik dari sebelumnya akan menyebabkan meningkatnya persepsi. Jika faktor ini tidak ada maka akan berpengaruh sedikit terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Faktor kritis merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan.
- d. Faktor netral yang tidak terpengaruh terhadap adanya perubahan-perubahan.

Bagaimanapun, pengukuran dari kepuasan masyarakat terjadi banyak variasi atau bervariasi, Ketika pengukuran itu tidak baik akan mengarah kepada perencanaan yang tidak baik pula dan pada akhirnya mengarah kepada kesalahan alokasi dari sumberdaya dan akan menyebabkan ketidak efektifan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk menghindari adanya variasi pengukuran kepuasan masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan tersebut merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun sasaran dari IKM tersebut adalah:

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh karena adanya data IKM adalah:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.



BAB III PROFIL KECAMATAN KELAY

Yang Menjadi Dasar hukum dalam pembentukan Kecamatan adalah Undang Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Dalam kedudukan dan fungsinya Pemerintah Kecamatan mempunyai kedudukan yang sangat penting karena keberhasilan tugas pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah, Pembangunan, Perekonomian, Kemasyarakatan, Ketentraman, dan Ketertiban serta mengembangkan potensi wilayah sangat ditunjang oleh keberadaan Pemerintah Kecamatan, Untuk itu tantangan yang harus dijawab adalah bagaimana mewujudkan Pemerintah Kecamatan yang berwibawa dan mampu memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Organisasi Kecamatan Kelay Kabupaten Berau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Berau, maka perlu diatur kedudukan susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan dan Kecamatan Kabupaten Berau. dengan didasarkan pada ketentuan Peraturan Bupati Berau Nomor : 5 Tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian urusan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat.

Melalui urusan tersebut, Pemerintah Kecamatan Kelay berupaya meningkatkan Kemampuan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, akuntabel dan transparan dengan meningkatkan perbaikan proses mekanisme perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi serta mengharapkan kiranya pemerintah Kabupaten Berau segera menyusun berbagai kebijakan yang menunjang pada kelancaran pelaksanaan tugas pelimpahan sebagian urusan yang diberikan oleh Bupati kepada Camat dan Lurah/Kampung agar mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.



BAB IV METODOLOGI

4.1 TAHAPAN KEGIATAN

Penyusunan SKM untuk pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Kelay Kabupaten Berau merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, pelaksanaan SKM terdiri atas beberapa tahapan penting, yaitu:

Tahap pertama, persiapan. Pada tahap persiapan dilakukan tiga kegiatan, yaitu penetapan pelaksana, penyiapan bahan, dan penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data. Penetapan pelaksana dilakukan dengan membentuk tim penyusunan IKM yang terdiri atas pengarah, pelaksana, dan sekretariat. Adapun bahan utama yang perlu dipersiapkan adalah kuisisioner yang telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Adapun responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden yang dipilih ditetapkan 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan. Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah di Kecamatan Kelay Kabupaten Berau. Sedangkan waktu pelaksanaan SKM sendiri adalah periode bulan Januari s/d Desember 2021.

Tahap kedua, pelaksanaan pengumpulan data. Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner oleh tim penyusunan SKM kepada responden dilokasi dan waktu yang telah ditentukan.

Tahap ketiga, pengolahan data. Setelah data terkumpul, pada tahapan ini dilakukan pengolahan data. Mekanisme pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.



Tahap keempat, laporan penyusunan indeks. Pada tahapan ini dilakukan penyusunan SKM. Dalam tahap ini penyusun harus cermat dalam setiap kegiatan yang dilakukan dan dianalisis, agar nantinya didapat hasil yang maksimal dan kredibel untuk disajikan kepada yang berwenang.

4.2. UNSUR

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan publik yang di survei. Adapun 9 unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, 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 diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan 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, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah semua yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran dan kenyamanan pelayanan.



4.3. RESPONDEN

Adapun responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Kecamatan Kelay Kabupaten Berau sebanyak 100 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu Januari s/d Desember 2021.

4.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Adapun metode pengumpulan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada responden yang dilakukan oleh tim penyusunan SKM dan melalui kuisioner pengisian langsung yang dilakukan oleh responden.

4.5. BENTUK JAWABAN

Adapun bentuk jawaban yang disampaikan oleh responden sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Bentuk jawaban kuisioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi persepsi 4.

4.6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Adapun bentuk pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:



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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 30 dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan. Hal ini tidak dilakukan mengingat 9 unsur pelayanan telah dianggap sesuai untuk mengukur kinerja pelayanan Kecamatan Kelay Kabupaten Berau;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Pada penyusunan IKM ini tidak dilakukan pemberian bobot yang berbeda.

4.7. KATEGORISASI HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dan melalui proses yang panjang serta melalui rumusan yang tertera diatas, maka hasil tersebut dapat dikategorisasikan seperti yang tersaji dalam tabel 4.1 pada halaman berikut:



Tabel 4.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00 - 70,01	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	70,01 - 88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

4.8 Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisa objektivitas.

4.9 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 jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk memberikan kejelasan yang detail maka berikut kami buat dalam bentuk tabel.

Berikut kami sajikan tabel 4.2 data dalam satuan prosentase mengenai karakteristik responden pengunjung ke Kecamatan Kelay Kabupaten Berau tahun 2018, sebagaimana tertera pada halaman berikut ini :



Tabel 4.2
Karakteristik Responden Pengunjung Kecamatan Kelay
Kabupaten Berau

No.	Karakteristik	Indikator	Prosentase
1.	Jenis Kelamin	Laki - Laki	45
		Perempuan	55
2.	Umur	<20	0
		21-30 tahun	33
		31-40 tahun	27
		41-50 tahun	32
		>51	8
3.	Pendidikan	SD	10
		SMP	50
		SMA	32
		S1	8
		S2	0
		S3	0
4.	Pekerjaan	PNS	9
		TNI	1
		POLRI	1
		SWASTA	19
		WIRAUSAHA	50
		LAINNYA	20
5.	Jumlah Responden		100

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas, beberapa hal yang ditemukan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin terbanyak adalah Laki-laki (45%), perempuan (55%), artinya bahwa Perempuan mendominasi untuk mendapatkan layanan.
2. Umur Responden terbanyak adalah 21-30 tahun (33%), artinya usia matang.



3. Pendidikan responden terbanyak adalah SMP (50%), artinya menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Kecamatan Kelay, menengah keatas.
4. Pekerjaan Responden terbanyak adalah Wirausaha (50%), artinya responden Wirausaha mendominasi layanan Kecamatan Kelay Kabupaten Berau.

Tabel 4.3
Hasil Penilaian di Kecamatan Kelay Kabupaten Berau

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Konversi
U1	Persyaratan Pelayanan	3.52	88
U2	Prosedur Pelayanan	3.54	88.5
U3	Waktu Pelayanan	3.15	78.75
U4	Biaya/Tarif	3.35	83.75
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.43	85.75
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53	88.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.37	84.25
U8	Sarana dan Prasarana	3.44	86
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	86.75



BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 HASIL PENYUSUNAN SKM

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap seluruh kuisioner yang masuk maka dapat diperoleh nilai SKM untuk Kecamatan Kelay Kabupaten Berau adalah **84,7**, jika mengacu pada kategorisasi hasil pengukuran SKM maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Kecamatan Kelay Kabupaten Berau Baik dengan mutu pelayanan B.

Adapun nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.52	88	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.54	88.5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.15	78.75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.35	83.75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.43	85.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.53	88.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.37	84.25	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.44	86	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	86.75	B	Baik
Nilai Rata – rata tertimbang		3,38			
Indeks Kepuasan Masyarakat		84.7		B	BAIK

Sumber: Data sekunder diolah



5.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.1 diatas diketahui bahwa nilai unsur Prosedur Pelayanan Kecamatan Kelay Kabupaten Berau memiliki nilai tinggi, unsur tersebut memperoleh nilai unsur **3.54**, Artinya para pemohon layanan mendapatkan sistem, Mekanisme dan Prosedur yang baik di kecamatan Kelay, mereka merasa nyaman dan lancar didalam menerima pelayanan.

Sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur Waktu Penyelesaian **3.15**, yaitu berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelay dikarenakan terkendala oleh Pandemi Covid-19.

Dalam perjalanan waktu bahwa Unsur Pelayanan Publik mengalami perubahan beberapa kali, yang pertama berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 yang meliputi 14 unsur. Dan mengalami perubahan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, yang menyederhanakan menjadi 9 Unsur. Dan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terjadi perubahan lagi disana sini, namun jumlah unsurnya tetap 9. Dan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terakhir ini terlihat sempurna dan lebih efisien.

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar (84.7) berarti pelayanan Kecamatan Kelay pada predikat Baik dan memenuhi harapan pelanggan (>76,61). Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Unsur penilaian yang dapat nilai tertinggi adalah **Prosedur Pelayanan** dengan nilai **3,54** bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP teknis yang ada di Kecamatan Kelay dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Unsur penilaian yang dapat nilai terendah adalah **Waktu Penyelesaian** dengan nilai **3,15** bahwa didalam pelayanan Kecamatan kelay pada tahun 2021 masih terkendala pandemic Covid-19 yang meminimalisir Pelayanan secara langsung;



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Kecamatan Kelay Kabupaten Berau sebagai penyedia layanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Kelay Kabupaten Berau pada tahun 2021 :

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif adalah **84.7**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Kelay Kabupaten Berau sudah baik dan sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu > 76.61 walaupun belum mencapai titik maksimum 4 yaitu sangat baik dan signifikan (sempurna). Sembilan unsur berada dalam kategori baik dan sangat baik yaitu :
 - Persyaratan Pelayanan (88);
 - Prosedur Pelayanan (88,50);
 - Waktu Pelayanan (78.75);
 - Biaya/Tarif (83.75);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (85,75);
 - Kompetensi Pelaksana (88.25);
 - Perilaku Pelaksana (84.25);
 - Sarana dan Prasarana (86);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (86.75);
2. Pada tingkat unit pelayanan, ada satu unsur dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah;
 - Waktu Pelayanan (78.75).
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah;
 - Prosedur Pelayanan (88.5);



6.2. SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Kelay Kabupaten Berau Tahun 2021 tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlunya berkomitmen dalam hal peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan teknis. Selain itu, petugas didorong untuk lebih aktif, inovatif dan konsentrasi / fokus memahami dan menjiwai terhadap tugas pokok yaitu Pelayanan Publik.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan perlu diberi apresiasi. Kecamatan Kelay Kabupaten Berau juga perlu terus berkomitmen untuk tetap menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
3. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) atau 2 (dua) kali dalam setahun, serta dapat terus memenuhi perubahan harapan pelanggannya.
4. Penerapan *Reward* terhadap petugas.

6.3 TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *in house training* komunikasi efektif bagi petugas garda depan.
2. Melaksanakan kontrol/pengawasan petugas garda depan oleh pejabat struktural yang membidangi.