

LAPORAN Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021

Kerjasama: Pemerintah Kota Bontang dan Pusat Pelatihan
dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah
(Puslatbang KODD) - Lembaga Administrasi Negara

Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah Kota Bontang
Jalan Moh. Roem No. 1, Bontang Lestari, Kota Bontang

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

| | | |
|----|------------------------|---|
| A. | Latar Belakang | 1 |
| B. | Peraturan Perundangan | 2 |
| C. | Tujuan dan Sasaran | 2 |
| D. | Ruang Lingkup | 3 |
| E. | Tim | 3 |
| F. | Jadwal Pelaksanaan SKM | 3 |

BAB II PROFIL PEMERINTAH KOTA BONTANG

| | | |
|----|----------------------------------|---|
| A. | Gambaran Umum Kota Bontang | 5 |
| B. | Struktur Organisasi Pemerintahan | 6 |
| C. | Sumber Daya Aparatur | 8 |

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

| | | |
|----|----------------------------|----|
| A. | Kepuasan Masyarakat | 9 |
| B. | Pengukuran Kepuasan Publik | 10 |

BAB IV METODOLOGI

| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| A. | Metode Penelitian | 12 |
| B. | Tahapan Survei | 12 |
| C. | Teknik Survei Kepuasan Masyarakat | 12 |
| D. | Penetapan Jumlah Responden | 13 |
| E. | Definisi Operasional | 16 |
| F. | Bahan Pengukuran Kepuasan Masyarakat | 16 |
| G. | Teknik Pengolahan Data | 17 |

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM CAPAIAN SKM KOTA BONTANG

| | | |
|----|---|----|
| A. | Pengumpulan Data dan Realisasi Responden | 19 |
| B. | Analisis Umum Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang | 22 |

BAB VI ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA 53 ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/ UNIT LAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BONTANG

| | | |
|----|--------------------|----|
| A. | Sekretariat Daerah | 38 |
| B. | Sekretariat DPRD | 43 |
| C. | Inspektorat | 46 |
| D. | Dinas Pendidikan | 50 |

| | | |
|-----|--|-----|
| E. | Dinas Kesehatan | 55 |
| F. | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | 60 |
| G. | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 65 |
| H. | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | 73 |
| I. | Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat | 79 |
| J. | Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 85 |
| K. | Dinas Ketenagakerjaan | 95 |
| L. | Dinas Lingkungan hidup | 102 |
| M. | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 109 |
| N. | Dinas Perhubungan | 117 |
| O. | Dinas Komunikasi dan Informatika | 123 |
| P. | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | 127 |
| Q. | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | 132 |
| R. | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 141 |
| S. | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | 147 |
| T. | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | 155 |
| U. | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 161 |
| V. | Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan | 170 |
| W. | Badan Pendapatan Daerah | 175 |
| X. | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | 183 |
| Y. | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 189 |
| Z. | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 195 |
| AA. | RSUD Taman Husada | 199 |
| AB. | Satuan Polisi Pamong Praja | 206 |
| AC. | Kecamatan Bontang Utara | 210 |
| AD. | Kecamatan Bontang Selatan | 217 |
| AE. | Kecamatan Bontang Barat | 224 |
| AF. | Kelurahan Belimbing | 230 |
| AG. | Kelurahan Gunung Telihan | 235 |
| AH. | Kelurahan Kanaan | 244 |
| AI. | Kelurahan Bontang Kuala | 251 |
| AJ. | Kelurahan Bontang Baru | 260 |
| AK. | Kelurahan Api-Api | 269 |
| AL. | Kelurahan Gunung Elai | 276 |
| AM. | Kelurahan Loktuan | 283 |
| AN. | Kelurahan Guntung | 291 |
| AO. | Kelurahan Tanjung Laut | 299 |
| AP. | Kelurahan Berbas Tengah | 306 |
| AQ. | Kelurahan Berbas Pantai | 314 |
| AR. | Kelurahan Satimpo | 322 |

| | | |
|-----|------------------------------------|-----|
| AS. | Kelurahan Bontang Lestari | 328 |
| AT. | Kelurahan Tanjung Laut Indah | 336 |
| AT. | Puskesmas Bontang Utara I | 342 |
| AU. | Puskesmas Bontang Utara II | 349 |
| AV. | Puskesmas Bontang Selatan I | 356 |
| AW. | Puskesmas Bontang Selatan II | 363 |
| AX. | Pukesmas Bontang Barat | 369 |
| AY. | Puskesmas Bontang Lestari | 375 |
| AY. | UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah | 380 |

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|----|------------|-----|
| A. | Kesimpulan | 386 |
| B. | Saran | 386 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, mengingat masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu isu penting dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik menjadi substansi penting untuk menghilangkan kesan buruknya pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh institusi penyedia layanan publik. Selama ini pelayanan publik masih diidentikkan dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga berakibat pada rendahnya kepercayaan atau kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu tugas terpenting pada setiap organisasi/instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kualitas layanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan harapan pelanggan (*customer expectation*). Kesesuaian akan kedua hal tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa bila kualitas layanan dapat diketahui, maka akan diketahui pula tingkat kepuasan pelanggannya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah. Isu terkait pelayanan public yang *over bureaucratic, bloated, wasteful dan under performing* sampai dengan saat ini sering menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna layanan. Bahkan seringkali pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dianggap jauh tertinggal dari pelayanan yang diberikan oleh swasta. Hal ini antara lain terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik disampaikan secara langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa.

Pelayanan publik memiliki peran yang strategis dalam pengembangan *good governance*. Kegiatan pelayanan publik merupakan produk pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan, selain fungsi birokrasi pemerintahan yang lain yaitu fungsi pembangunan dan pemerintahan umum. Perbaikan yang dilakukan pemerintah di sektor pelayanan publik tentunya menggambarkan perbaikan pelaksanaan fungsi pelayanan oleh pemerintah yang juga mengindikasikan penerapan *good governance*. Karena pada dasarnya prinsip-prinsip *good governance* kurang lebih sama dengan prinsip-prinsip dari pelayanan publik yang berkualitas. Keberhasilan mewujudkan praktik *good governance* dalam pelayanan publik tentunya akan membangkitkan dukungan dan

kepercayaan dari masyarakat luas yang juga sebagai pelanggan pelayanan publik. Dukungan dari masyarakat yang tinggi dengan sendirinya akan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memerangi dan mengatakan tidak untuk praktik bad governance. Mengingat pelayanan publik yang ada saat ini masih jauh dari harapan dan kebutuhan masyarakat, maka peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi keharusan untuk terus menerus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Sehubungan dengan hal ini, Kementerian PANRB telah menetapkan PermenPANRB No. 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas terkait pengukuran kepuasan masyarakat. Dalam ketentuan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pemerintah Kota Bontang menyadari sepenuhnya bahwa kualitas layanan publik perlu terus menerus ditingkatkan. Oleh karena itu, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat akan menjadi kunci untuk menjawab hal tersebut. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan difokuskan pada 53 Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Kerja.

B. Peraturan Perundangan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Permenpan-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik
5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

C. Tujuan dan Sasaran

Tujuan umum dilakukannya survey kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Bontang ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara spesifik, hasil SKM akan menginformasikan tentang:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Daerah, dan Unit Penyelenggara Layanan.
2. Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
3. Kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Upaya tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Unit Penyelenggara layanan atas hasil SKM;

Sasaran yang ingin dicapai melalui pelaksanaan SKM pada 53 OPD/ Unit Kerja ini adalah (1) Mendorong partisipasi masyarakat/ 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

elayanan publik; serta (4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan
9. Sarana dan Prasarana

E. Tim

Pelaksanaan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Bontang merupakan kerjasama antara Pemerintah Kota Bontang (Bagian Organisasi) dengan Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah - Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KDOD LAN) serta Sekolah Tinggi Teknologi (STITEK) Bontang. Adapun teknis pelaksanaan survey dan input data akan dilakukan oleh Tim Surveyor yang berasal dari STITEK Bontang, sedangkan analisis dan penyusunan laporan dilakukan oleh Tim Analisator dari Puslatbang KDOD.

F. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM pada 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dimulai dari tahapan persiapan hingga penyusunan laporan akhir dengan jangka waktu sekitar lima bulan.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan SKM di Lingkungan pemerintah Kota Bontang Tahun 2021

| No | Tahapan | Uraian | Estimasi Waktu |
|----|------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Persiapan | 1. Pengumpulan Data Awal (Jenis Pelayanan, Estimasi Pengguna Layanan) 2. Penetapan responden, teknik survey, dan metodologi analisis SKM 3. Penyusunan Instrumen SKM 4. Meeting Awal dengan 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang, Tim Surveyor (STITEK) serta Tim Pendamping terkait rencana pelaksanaan SKM | 9 - 28 September 2021 |
| 2 | Pengumpulan Data | 1. Koordinasi/ Briefing Tim Pengumpul Data | ± 1 Bulan (1 - 25 Okt 2021) |

| | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| | | 2. Pelaksanaan pengumpulan data | |
| 3 | Penginputan, Pengolahan dan Analisis Data | <ol style="list-style-type: none"> 1. Integrasi data dan Perhitungan data awal hasil SKM 2. Analisis Univariat terhadap hasil perhitungan SKM | Oktober – November 2021 |
| 4 | Penyusunan Laporan Hasil SKM | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan draft laporan hasil SKM 2. Ekspose hasil SKM 3. Finalisasi dan Penyerahan laporan Hasil SKM | November - Desember 2021 |

BAB II PROFIL PEMERINTAH KOTA BONTANG

A. Gambaran Umum Kota Bontang

Kota Bontang merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Kalimantan Timur, dan merupakan pecahan dari Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 1999. Kota Bontang merupakan daerah di Kalimantan Timur yang memiliki luas wilayah terkecil, yaitu 495,57 km² atau 0,0038 dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Luas wilayah Kota Bontang sebagian besar adalah wilayah laut, sedangkan daratannya hanya seluas 161,88 km² atau 30,10% dari luas wilayah.

Dengan luas wilayah yang tidak terlalu besar, Kota Bontang saat ini terbagi menjadi tiga kecamatan, yaitu kecamatan Bontang Selatan, Bontang Utara dan Bontang Barat. Bontang Utara merupakan kecamatan yang memiliki luas wilayah kedua terbesar setelah Bontang Selatan, namun jumlah penduduknya paling banyak. Adapun Bontang Barat merupakan kecamatan dengan luas wilayah paling kecil dan jumlah penduduk yang paling sedikit.

Kota Bontang secara administratif terdiri dari 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Bontang Selatan, Bontang Utara dan Bontang Barat. Kecamatan Bontang Selatan adalah kecamatan yang terluas dengan wilayah seluas 110,91 km². Kemudian Kecamatan Bontang Utara dengan luas 33,03 km², dan Kecamatan Bontang Barat dengan luas 17,94 km². Dari ketiga kecamatan tersebut, dibagi menjadi 15 kelurahan.

Kota Bontang menempati posisi yang strategis, berada di wilayah pesisir timur dilewati jalur transportasi darat yang menghubungkan Kota Samarinda dengan Sangata (Ibukota Kabupaten Kutai Timur) dan merupakan jalur utama. Kota Bontang diapit beberapa wilayah kabupaten, berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur di sebelah Utara dan Barat, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara dan di sebelah Timur berbatasan langsung dengan perairan Indonesia bagian Timur, yaitu Selat Makassar.

Tabel 2.1 Luas Wilayah Serta Jumlah Penduduk Kota Bontang Berdasarkan Kecamatan

| Kecamatan | Luas Wilayah | Jumlah Penduduk | | Laju Pertumbuhan per Tahun 2019-2020 (%) |
|-----------------|---------------|-----------------|----------------|--|
| | | 2019 | 2020 | |
| Bontang Selatan | 110,91 | 69.063 | 67.142 | 1.52 |
| Bontang Utara | 33,03 | 82.626 | 82.212 | 2.85 |
| Bontang Barat | 17,94 | 29.929 | 29.654 | 1.73 |
| Total | 161,88 | 181.618 | 179.008 | |

Sumber: BPS, 2021

Sebagai sebuah kota yang sedang berkembang terutama dengan keberadaan dua perusahaan besar berskala internasional yaitu PT Badak NGL dan PT Pupuk, penambahan penduduk di Kota Bontang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor alami, namun juga dipengaruhi oleh faktor imigrasi.

Kondisi ini menyebabkan penduduk Kota Bontang menjadi heterogen baik dari segi suku maupun agama.

Prioritas pembangunan Kota Bontang merupakan program utama pembangunan Kota Bontang untuk mendukung tercapainya visi dan misi Wali Kota dan Wakil Wali Kota sebagaimana telah tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2016-2021. Visi Kota Bontang 2016-2021 adalah “Menguatkan Kota Bontang Sebagai Kota Maritim Berkebudayaan Industri yang Bertumpu pada Kualitas Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Hidup Untuk Kesejahteraan Masyarakat”. Adapun Misi Pemerintah Kota Bontang 2016-2021 yaitu:

1. Menjadikan Kota Bontang sebagai *Smart City* melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia;
2. Menjadikan Kota Bontang sebagai *Green City* melalui peningkatan kualitas lingkungan hidup;
3. Menjadikan Kota Bontang sebagai *Creative City* melalui pengembangan kegiatan perekonomian berbasis sektor maritim.

B. Struktur Organisasi Pemerintahan

Berangkat dari hasil evaluasi kelembagaan perangkat daerah, pemerintah Kota Bontang di tahun 2018 telah melakukan penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan ini didasarkan pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Perda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Pemerintah Kota Bontang memiliki perangkat daerah dengan susunan sebagai berikut:

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Dinas Daerah, terdiri atas:
 - a. Dinas Pendidikan
 - b. Dinas Kesehatan
 - c. Dinas Pekerjaan Umum
 - d. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
 - e. Dinas Pemadam Kebakaran
 - f. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
 - g. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - h. Dinas Ketenagakerjaan
 - i. Dinas Lingkungan Hidup
 - j. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - k. Dinas Perhubungan
 - l. Dinas Komunikasi dan Informatika
 - m. Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata
 - n. Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah
 - o. Dinas Ketahanan Pangan, perikanan dan Pertanian

- p. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Kelauraga Berencana dan Perdagangan
- q. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 5. Satuan Polisi Pamong Praja
- 6. Badan Daerah, terdiri atas:
 - a. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - b. Badan Perencanaan, penelitian dan Pengembangan
 - c. Badan Pendapatan Daerah
 - d. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
 - e. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 - f. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 7. Kecamatan, terdiri atas
 - a. Kecamatan Bontang Utara
 - b. Kecamatan Bontang Selatan
 - c. Kecamatan Bontang Barat
- 8. Kelurahan yang terdiri atas:
 - a. Kelurahan Belimbing
 - b. Kelurahan Gunung Telihan
 - c. Kelurahan Kanaan
 - d. Kelurahan Bontang Kuala
 - e. Kelurahan Bontang Baru
 - f. Kelurahan Api-Api
 - g. Kelurahan Gunung Elai
 - h. Kelurahan Loktuan
 - i. Kelurahan Guntung
 - j. Kelurahan Tanjung Laut
 - k. Kelurahan Berbas Tengah
 - l. Kelurahan Berbas Pantai
 - m. Kelurahan Satimpo
 - n. Kelurahan Bontang Lestari
 - o. Kelurahan Tanjung Laut Indah

Selain itu perangkat daerah di atas, dibentuk pula UPT dinas daerah dibidang pendidikan berupa satuan pendidikan daerah serta UPT dinas daerah dibidang kesehatan berupa Rumah Sakit Daerah Taman Husada dan pusat kesehatan masyarakat sebagai unit organisasi bersifat fungsional dan unit layanan yang bekerja secara profesional. Adapun rincian UPT Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

- a. UPTD Puskesmas Bontang Selatan I
- b. UPTD Puskesmas Bontang Selatan II
- c. UPTD Puskesmas Bontang Utara I
- d. UPTD Puskesmas Bontang Utara II
- e. UPTD Puskesmas Bontang Barat
- f. UPTD Puskesmas Bontang Lestari
- g. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

C. Sumber Daya Aparatur

ASN sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah memegang peranan penting dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jumlah ASN yang berada di lingkungan Kota Bontang pada tahun 2020 adalah 2.853 orang, yang tersebar di 53 perangkat daerah. Jika dilihat dari sebaran pegawai berdasarkan golongan, maka sekitar 75% ASN di lingkungan Kota Bontang didominasi oleh golongan III dan IV.

Selanjutnya, data ASN Kota Bontang juga dapat dilihat dari latar belakang pendidikan. Jika mengacu pada tabel 2.2, terlihat bahwa latar belakang ASN di lingkungan Kota Bontang sebagian besar adalah S1 dan S2, yaitu sebanyak 1.585 dari total PNS. Angka ini kemudian diikuti oleh ASN dengan latar belakang pendidikan D-I s/d D-IV sebanyak 652. Mendominasinya tingkat pendidikan S1 keatas di lingkungan Pemerintah Kota Bontang menunjukkan tingkat kualitas pegawai yang cukup baik. Kondisi ini diharapkan dapat membawa pengaruh baik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh ASN di lingkungan Kota Bontang kepada masyarakat.

Tabel 2.2 Jumlah Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kota Bontang Berdasarkan Golongan dan Latar Belakang Pendidikan, Tahun 2020

| Golongan | Jumlah | Pendidikan | Jumlah |
|----------|--------|--------------|--------|
| IV | 415 | S-1/S-2/S-3 | 1585 |
| III | 1739 | D-I s/d D-IV | 652 |
| II | 665 | SMA | 557 |
| I | 34 | SD/SMP | 59 |
| Total | 2853 | | 2853 |

Sumber: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bontang, 2021

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Perkembangan sosial yang begitu dinamis menjadikan kebutuhan masyarakat senantiasa berkembang semakin kompleks, sementara kemampuan pemerintah terbatas. Hal ini berkontribusi terhadap penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang jika terus berlanjut akan mengganggu legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu membuka diri dan memanfaatkan berbagai peluang yang ada, termasuk potensi dalam masyarakat yang menjadi pengguna layanannya (Dwiyanto, 2021, p. 339). Keterbukaan pemerintah terhadap aspirasi masyarakat diharapkan dapat menjadikan program dan kegiatan pemerintah sejalan dengan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Kepuasan masyarakat, disebut juga kepuasan publik atau kepuasan warga, menjadi satu kata kunci yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit penyedia layanan. Kepuasan masyarakat merupakan kombinasi dari penilaian umum dan subyektif dari masyarakat yang mendapatkan pengalaman pelayanan publik, yang meliputi tidak hanya perasaan atau pendapat mengenai “pelayanan obyektif”, tetapi juga evaluasi yang bersifat menghakimi (Im & Jong, 2012). Jika penilaian masyarakat secara kolektif terhadap pelayanan publik memiliki kemiripan maka penilaian tersebut mendekati kebenaran.

Kepuasan masyarakat di sektor publik berbeda dengan kepuasan pelanggan di sektor swasta. Di lingkungan sektor publik, kepuasan masyarakat jelas ada karena diikuti dengan dukungan moralitas secara dasar yang tertanam dalam lingkungan sektor publik (Im & Jong, 2012). Masyarakat memiliki hak-hak konstitusional yang harus dipenuhi oleh negara yang direpresentasikan oleh organisasi pemerintah. Dari perspektif pemerintah, pemenuhan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan. Sedangkan dalam konteks swasta, masyarakat dapat memilih atau beralih kepada pengguna jasa atau produk lain jika tidak puas dengan pelayanan yang diperoleh selama tidak ada monopoli.

Ekspektasi dan persepsi masyarakat pengguna layanan turut mempengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diperoleh. Hasil studi Kaur, Sharma, & Kapoor (2012) mengungkapkan adanya beberapa kesenjangan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam industri perbankan di dua kota di India, yaitu Jalandhar and Amritsar, wilayah negara bagian Punjab. Dengan menggunakan Model Kesenjangan dari Parasuraman, diperoleh tiga unsur yang mendapatkan kesenjangan tertinggi adalah *responsiveness*, *reliability*, dan *tangibility*. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna layanan tidak diperoleh dari pelayanan yang diterima sehingga kepuasan mereka menjadi rendah. Persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan terutama diperoleh dari pengalaman mereka selama mendapatkan pelayanan.

Selain itu, hasil studi Im dan Jong (2012) terhadap pelayanan di Kota Seoul menunjukkan adanya relasi antara peningkatan kinerja pemerintah dengan kepuasan masyarakat. Kinerja pemerintah yang semakin baik berdasarkan data Indek Pelayanan Seoul didukung oleh birokrasi yang dikelola dengan baik dengan interaksi antara atasan dan bawahan serta reformasi yang dilakukan sejak 1960an. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa upaya melakukan perbaikan pelayanan publik

tidak semata-mata hanya dilakukan terhadap pelayanannya itu sendiri tetapi juga terhadap lingkungan birokrasi secara komprehensif dan berkesinambungan.

B. Pengukuran Kepuasan Publik

Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001:16) menyatakan bahwa agar persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah dapat dibangun menjadi baik, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauhmana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopoli dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2001), menuliskan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, dimana terjadi kontak antara pelanggan dengan *service contact person*. Kepuasan pelanggan akan terciptakan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Jika ternyata pelanggan memperoleh pelayanan lebih dari pelayanan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dikatakan *exceptional*. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan. Namun jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak memuaskan.

Bukan hal mudah untuk menilai kualitas pelayanan publik karena pelayanan pada umumnya dipersepsikan sebagai bentuk pelayanan non fisik dan dibedakan dengan barang publik. Namun, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengungkapkan terdapat 10 kategori kunci yang menjadi penentu kualitas pelayanan, yang disebutnya sebagai *Determinants of Service Quality* sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.1 Penentu Kualitas Pelayanan

| Determinan | Penjelasan |
|-----------------------|--|
| <i>Reliability</i> | Berkaitan dengan konsistensi kinerja dan kepercayaan |
| <i>Responsiveness</i> | Perhatian terhadap kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan. Ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan. |
| <i>Competence</i> | Kepemilikan skill/ketrampilan yang diperlukan dan pengetahuan untuk melaksanakan pelayanan. |
| <i>Access</i> | Berkaitan dengan kemudahan untuk didekati dan kemudahan hubungan. |

| | |
|---|--|
| <i>Courtesy</i> | Berkaitan dengan kesopanan, respek, perhatian, dan keramahan dari pegawai yang berhubungan dengan pengguna layanan. |
| <i>Communication</i> | Memelihara pengguna layana tetap mendapatkan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami dan mendengarkan mereka. |
| <i>Credibility</i> | Berkaitan dengan kepercayaan, dapat dipercaya, kejujuran. |
| <i>Security</i> | Kebebasan dari bahaya, rseiko, atau keraguan. |
| <i>Understanding/knowing the customer</i> | Berkaitan dengan upaya untuk memahami kebutuhan pengguna layanan. |
| <i>Tangibles</i> | Mencakup bukti fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan yang digunakan, dan sebagainya. |

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

Dari berbagai kategori penentu tersebut terlihat bahwa Sebagian besar merupakan faktor non fisik dan hanya satu faktor fisik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan, faktor non fisik paling banyak mempengaruhi kualitas pelayanan.

Untuk konteks pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian PANRB telah menerbitkan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu survei kepuasan masyarakat dengan sembilan unsur yang dinilai dan menghasilkan sebuah indeks kepuasan masyarakat. Instrument ini menggunakan sembilan unsur pelayanan yang meliputi: kesesuaian persyaratan pelayanan, produk pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana fisik, serta penanganan pengaduan.

Senada dengan pendapat Parasuraman et. Al (1985), unsur-unsur Survey kepuasan Masyarakat dari Kementerian PANRB didominasi unsur non fisik sebagai penentu dalam menilai kualitas pelayanan. Selanjutnya, perkembangan teknologi digital yang semakin cepat serta tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan publik, layanan digital menjadi sesuatu yang tidak terhindarkan. Ditambah dengan pandemi Covid-19 menjadikan pelayanan publik dipaksa secara cepat memanfaatkan fasilitas online untuk mengurangi kontak langsung antar pengguna layanan dan dengan penyelenggara layanan. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan perlu juga memasukkan unsur teknologi informasi sebagai komponen penting dalam melakukan pelayanan publik dan dilakukan penyesuaian terhadap instrument yang relevan dengan model layanan yang diberikan.

BAB IV METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Survei yang dilakukan mempergunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 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.

C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan pengumpulan data lapangan, beberapa teknik digunakan antara lain :

1. Pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka, dalam teknik ini surveyor berperan untuk mengisi serta menggali informasi dari responden sesuai pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang telah disusun;
2. Pengisian kuesioner secara online (menggunakan *google form*), kriteria OPD/ unit layanan yang menggunakan metode ini antara lain: yang jenis layanannya dilakukan secara *online*, apabila identitas respondennya harus dirahasiakan, apabila jenis layanannya pada tahun 2020 dilakukan namun pada tahun ini ditiadakan (karena alasan pandemik), serta yang respondennya adalah ASN (OPD yang non pelayanan langsung ke masyarakat);
3. Kuesioner melalui pengisian sendiri, dalam teknik ini surveyor terlebih dahulu memperhatikan karakteristik responden dan kemudian menyerahkan kuisisioner untuk diisi secara mandiri oleh responden dengan tetap melakukan pengawasan dan pendampingan atas hasil isian responden tersebut.



D. Penetapan Jumlah Responden

Penetapan responden untuk masing-masing unit layanan pada 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang ditentukan secara *proportional random sampling* dengan jumlah menggunakan formula *Krejcie and Morgan* sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Selanjutnya, dengan menggunakan perhitungan tingkat keandalan 95%, Chi-Kuadrat sebesar 3,841 ($\alpha=0,05$), serta proporsi populasi $p=0,5$ (distribusi normal) dapat dihitung target sampel dengan formulasi sebagai berikut

$$n = \frac{3,841 \times N (0,25)}{(N - 1)0,0025 + 3,841(0,25)}$$

Tabel 4.1 Total Target Sampel SKM pada 53 OPD/ Unit Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Sesuai Formula *Krejcie and Morgan*

| No. | 53 Target Survei Perangkat Daerah dan Unit Kerja | | Target Sampel SKM |
|----------|--|--|-------------------|
| A | SEKRETARIAT | | |
| 1 | 1 | Sekretariat Daerah | 98 |
| 2 | 2 | Sekretariat DPRD | 6 |
| B | INSPEKTORAT | | |
| 3 | 3 | Inspektorat | 4 |
| C | DINAS | | |
| 4 | 1 | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 10 |
| 5 | 2 | Dinas Kesehatan | 75 |
| 6 | 3 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | 69 |
| 7 | 4 | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 68 |
| 8 | 5 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | 149 |
| 9 | 6 | Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat | 170 |
| 10 | 7 | Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 60 |
| 11 | 8 | Dinas Ketenagakerjaan | 619 |
| 12 | 9 | Dinas Lingkungan Hidup | 204 |
| 13 | 10 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 361 |
| 14 | 11 | Dinas Perhubungan | 177 |
| 15 | 12 | Dinas Komunikasi dan Informatika | 12 |
| 16 | 13 | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | 11 |
| 17 | 14 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | 52 |
| | | UPT Diskop | 62 |
| 18 | 15 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 347 |
| 19 | 16 | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | 477 |
| | | UPT Diskop | 271 |
| | | Puskesmas | 87 |
| 20 | 17 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | 71 |
| D | BADAN | | |
| 21 | 1 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 338 |
| 22 | 2 | Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan | 11 |
| 23 | 3 | Badan Pendapatan Daerah | 351 |
| 24 | 4 | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | 68 |
| 25 | 5 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 7 |

| | | | |
|-------------------------|----|-------------------------------------|---------------|
| 26 | 6 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 1 |
| E | | RSUD | |
| 27 | 1 | RSUD Taman Husada | 381 |
| F | | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA | |
| 28 | 1 | Satuan Polisi Pamong Praja | 4 |
| G | | KECAMATAN | |
| 29 | 1 | Kec. Bontang Utara | 120 |
| 30 | 2 | Kec. Bontang Selatan | 537 |
| 31 | 3 | Kec. Bontang Barat | 255 |
| H | | KELURAHAN | |
| 32 | 1 | Kelurahan Belimbing | 218 |
| 33 | 2 | Kelurahan Gunung Telihan | 247 |
| 34 | 3 | Kelurahan Kanaan | 39 |
| 35 | 4 | Kelurahan Bontang Kuala | 153 |
| 36 | 5 | Kelurahan Bontang Baru | 105 |
| 37 | 6 | Kelurahan Api-Api | 162 |
| 38 | 7 | Kelurahan Gunung Elai | 166 |
| 39 | 8 | Kelurahan Loktuan | 351 |
| 40 | 9 | Kelurahan Guntung | 177 |
| 41 | 10 | Kelurahan Tanjung Laut | 178 |
| 42 | 11 | Kelurahan Berbas Tengah | 184 |
| 43 | 12 | Kelurahan Berbas Pantai | 182 |
| 44 | 13 | Kelurahan Satimpo | 16 |
| 45 | 14 | Kelurahan Bontang Lestari | 96 |
| 46 | 15 | Kelurahan Tanjung Laut Indah | 165 |
| I | | UPT | |
| 47 | 1 | UPTD Puskesmas Bontang Utara I | 351 |
| 48 | 2 | UPTD Puskesmas Bontang Utara II | 355 |
| 49 | 3 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan I | 350 |
| 50 | 4 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan II | 360 |
| 51 | 5 | UPTD Puskesmas Bontang Barat | 343 |
| 52 | 6 | UPTD Puskesmas Bontang Lestari | 328 |
| 53 | 7 | UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah | 99 |
| TOTAL SAMPEL SKM | | | 10.163 |

Target total sampel pada OPD/ Unit Kerja tersebut secara proporsional terbagi ke dalam rincian target sampel untuk masing-masing jenis layanan yang disediakan di dalam OPD/ Unit Kerja tersebut. Dengan demikian, target capaian utama dari pelaksanaan pengumpulan data survey kepuasan masyarakat ini adalah pada jenis layanan di dalam OPD/ Unit Kerja tersebut, bukan semata pada pencapaian total pengumpulan data sampel.

E. Definisi Operasional

Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN

F. Bahan Pengukuran Kepuasan Masyarakat

1. Kuesioner.
Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang merupakan data primer. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana *terlampir*.
2. Bagian dari Kuesioner.
Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:
 - Bagian Pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua, berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan harapan, pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam 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 di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai 3;
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

G. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi SKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil konversi SKM tersebut kemudian disandingkan dengan Tabel Nilai Interval untuk memperoleh hasil penilaian atas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 4.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sesuai Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017

| 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 | 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 V HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM CAPAIAN SKM KOTA BONTANG

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilakukan aparat. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan masih buruknya pelayanan publik yang disediakan. Tinggi rendahnya kepuasan publik terhadap layanan aparaturnya itu dapat diketahui dari kegiatan monitoring yang dilakukan kepada pengguna layanan/ masyarakat. Monitoring atas kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kepercayaan publik.

A. Pengumpulan Data dan Realisasi Responden

Teknik pengumpulan data kepuasan pengguna layanan pada 53 OPD/ unit layanan di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dilakukan melalui dua pendekatan. *Pertama*, melalui penyebaran kusioner secara langsung kepada responden, baik yang sedang berada di unit penyedia layanan, maupun kepada responden yang pernah melakukan pengurusan layanan. Pada pendekatan pertama ini, surveyor meminta responden untuk mengisi sendiri form kusioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), ataupun dapat model pendampingan pengisian oleh surveyor (Gambar 5.1). Survey secara langsung yang dilakukan oleh tim surveyor.



Gambar 5.1 Pengumpulan Data Secara Langsung di Sekitar Unit Pelayanan Publik

Selain kepada responden yang sedang berada di sekitar unit pelayanan publik, surveyor juga melakukan pengumpulan data SKM secara langsung kepada responden yang pernah menerima layanan publik pada unit penyedia layanan publik yang sedang disurvei (Gambar 5.2). Cara ini dilakukan untuk melengkapi target capaian sampel responden yang telah ditentukan serta untuk memperoleh gambaran persepsi pengguna layanan yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan publik.

Kedua, pengumpulan data SKM dilakukan dengan *elektronik survey (e-survey)* menggunakan aplikasi *google form*. Metode ini digunakan pada 11 OPD/ unit layanan yang tidak memberikan layanan langsung kepada masyarakat serta OPD/ unit layanan yang menyelenggarakan layanan secara online, yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Sekretariat DPRD; Inspektorat; Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan; Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana; Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia; Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan; Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah; UPTD Puskesmas Bontang Selatan I; serta UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah. Selain itu, ada pula OPD yang pengumpulan data kepuasan masyarakatnya menggunakan dua metode (survey langsung dan e-survey), yaitu UPT Diskop.



Gambar 5.2 Pengumpulan Data Secara Langsung Kepada Responden Yang Pernah Melakukan Pengurusan Layanan Pada Unit Pelayanan Publik

Secara keseluruhan target sampel untuk seluruh OPD/ unit layanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Bontang berjumlah 10.163 responden. Target ini ditetapkan berdasarkan kunjungan masyarakat pada OPD/ unit layanan di tahun 2020. Meskipun terkendala kondisi pandemi Covid-19, namun secara umum tidak mempengaruhi capaian responden yang sudah ditetapkan, bahkan secara keseluruhan capaian responden melebihi dari target yang sudah ditetapkan, yakni mencapai 10.351 responden atau sekitar 101,8% (Tabel 5.1).

Tabel 5.1 Realisasi Capaian Pengumpulan Sampel di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021

| No. | Perangkat Daerah dan Unit Layanan | Sampel SKM Tahun 2021 | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|---------|-------|
| | | TARGET | CAPAIAN | % |
| A | SEKRETARIAT | | | |
| 1 | 1 Sekretariat Daerah | 98 | 98 | 100% |
| 2 | 2 Sekretariat DPRD | 6 | 61 | 1017% |
| B | INSPEKTORAT | | | |
| 3 | 1 Inspektorat | 4 | 7 | 175% |
| C | DINAS | | | |
| 4 | 1 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 10 | 12 | 120% |
| 5 | 2 Dinas Kesehatan | 75 | 75 | 100% |

| No. | Perangkat Daerah dan Unit Layanan | | Sampel SKM Tahun 2021 | | |
|----------|-----------------------------------|--|-----------------------|---------|--------|
| | | | TARGET | CAPAIAN | % |
| 6 | 3 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | 69 | 69 | 100% |
| 7 | 4 | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | 68 | 68 | 100% |
| 8 | 5 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | 149 | 149 | 100% |
| 9 | 6 | Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat | 170 | 170 | 100% |
| 10 | 7 | Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 60 | 60 | 100% |
| 11 | 8 | Dinas Ketenagakerjaan | 619 | 619 | 100% |
| 12 | 9 | Dinas Lingkungan Hidup | 204 | 204 | 100% |
| 13 | 10 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 361 | 288 | 79,8% |
| 14 | 11 | Dinas Perhubungan | 177 | 177 | 100% |
| 15 | 12 | Dinas Komunikasi dan Informatika | 12 | 12 | 100% |
| 16 | 13 | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | 11 | 11 | 100% |
| 17 | 14 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | 117 | 113 | 96,6% |
| 18 | 15 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 347 | 347 | 100% |
| 19 | 16 | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | 837 | 837 | 100% |
| 20 | 17 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | 71 | 73 | 102,8% |
| D | | BADAN | | | |
| 21 | 1 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia | 338 | 553 | 164% |
| 22 | 2 | Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan | 11 | 14 | 127% |
| 23 | 3 | Badan Pendapatan Daerah | 351 | 348 | 99,1% |
| 24 | 4 | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | 68 | 68 | 100% |
| 25 | 5 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 7 | 7 | 100% |
| 26 | 6 | Badan Penanggulangan Bencana | 1 | 1 | 100% |
| E | | RSUD | | | |
| 27 | 1 | RSUD Taman Husada | 381 | 381 | 100% |
| F | | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA | | | |
| 28 | 1 | Satuan Polisi Pamong Praja | 4 | 4 | 100% |
| G | | KECAMATAN | | | |
| 29 | 1 | Kecamatan Bontang Utara | 120 | 121 | 100,8% |
| 30 | 2 | Kecamatan Bontang Selatan | 537 | 537 | 100% |
| 31 | 3 | Kecamatan Bontang Barat | 255 | 253 | 99,2% |
| H | | KELURAHAN | | | |
| 32 | 1 | Kelurahan Belimbing | 218 | 219 | 100,5% |
| 33 | 2 | Kelurahan Gunung Telihan | 247 | 247 | 100% |
| 34 | 3 | Kelurahan Kanaan | 39 | 39 | 100% |
| 35 | 4 | Kelurahan Bontang Kuala | 153 | 153 | 100% |
| 36 | 5 | Kelurahan Bontang Baru | 105 | 105 | 100% |
| 37 | 6 | Kelurahan Api-Api | 162 | 160 | 98,8% |
| 38 | 7 | Kelurahan Gunung Elai | 166 | 166 | 100% |

| No. | Perangkat Daerah dan Unit Layanan | Sampel SKM Tahun 2021 | | | |
|------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | TARGET | CAPAIAN | % | |
| 39 | 8 | Kelurahan Loktuan | 351 | 350 | 99,7% |
| 40 | 9 | Kelurahan Guntung | 177 | 177 | 100% |
| 41 | 10 | Kelurahan Tanjung Laut | 178 | 180 | 101% |
| 42 | 11 | Kelurahan Berbas Tengah | 184 | 183 | 99,5% |
| 43 | 12 | Kelurahan Berbas Pantai | 182 | 182 | 100% |
| 44 | 13 | Kelurahan Satimpo | 16 | 16 | 100% |
| 45 | 14 | Kelurahan Bontang Lestari | 96 | 96 | 100% |
| 46 | 15 | Kelurahan Tanjung Laut Indah | 165 | 165 | 100% |
| I | UPT | | | | |
| 47 | 1 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan I | 350 | 356 | 102% |
| 48 | 2 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan II | 360 | 394 | 109% |
| 49 | 3 | UPTD Puskesmas Bontang Utara I | 351 | 351 | 100% |
| 50 | 4 | UPTD Puskesmas Bontang Utara II | 355 | 352 | 99,2% |
| 51 | 5 | UPTD Puskesmas Bontang Barat | 343 | 308 | 89,8% |
| 52 | 6 | UPTD Puskesmas Bontang Lestari | 328 | 313 | 95,4% |
| 53 | 7 | UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah | 99 | 102 | 103% |
| T O T A L | | | 10.163 | 10.351 | 101,8% |

Dari hasil capaian pemenuhan target sampel tersebut, sebanyak 43 OPD/ unit layanan atau sekitar 85% unit layanan telah berhasil memenuhi target sampel. Bahkan 15 OPD/ unit layanan tersebut mampu memenuhi jumlah sampel melebihi target yang sudah ditetapkan. Adapun 10 OPD/ unit layanan lainnya belum mampu memenuhi target sampel, namun dengan tingkat ketercapaian telah di atas 80% atau margin kekurangannya sangat kecil, sehingga relatif sudah cukup memadai untuk menggambarkan kualitas pelayanan pada unit tersebut.

Tidak tercapainya target sampel tersebut dikarenakan dua alasan. *Pertama*, untuk pengumpulan data secara langsung, masa pandemi Covid-19 menjadi salah satu kendala yang menyebabkan berkurangnya angka pengunjung pada unit layanan seperti di kecamatan, kelurahan dan puskesmas. *Kedua*, kesediaan masyarakat untuk mengisi *e-survey* dengan menggunakan *google form* juga menjadi masalah tersendiri. Tim surveyor dan tim pendamping sudah berusaha secara maksimal untuk menghubungi pengguna layanan, namun masih ada diantara mereka yang tidak bersedia mengisi survey secara online. Berdasarkan kondisi tersebut, maka capaian sebesar 101,8% tersebut atau sekitar 10.351 data responden sudah mewakili dan selanjutnya dapat diolah dan dianalisis sesuai dengan ketentuan dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.

B. Analisis Umum Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang

Dari hasil akumulasi pendapat dari 10.351 responden serta memperhatikan ketentuan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil lengkap capaian SKM pada 53 Perangkat Daerah/ Unit Layanan Tahun 2021 serta Perbandingan Capaian SKM Tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 8 | 31 | 18 | 27 | 22 | 51 | 12 | 504 | 281 |
| Kurang Baik | 51 | 120 | 282 | 109 | 56 | 82 | 207 | 278 | 374 |
| Baik | 7589 | 6579 | 6244 | 1285 | 7597 | 6880 | 7292 | 1314 | 7080 |
| Sangat Baik | 2702 | 3620 | 3804 | 8928 | 2673 | 3336 | 2838 | 8247 | 2603 |
| Kosong | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 8 | 10 |
| Jumlah Responden | 10,350 | 10,350 | 10,348 | 10,349 | 10,348 | 10,350 | 10,350 | 10,343 | 10,341 |
| ∑ Nilai/Unsur | 33,685 | 34,488 | 34,530 | 39,812 | 33,617 | 34,204 | 33,659 | 37,990 | 32,690 |
| NRR / Unsur | 3,255 | 3,332 | 3,337 | 3,847 | 3,249 | 3,305 | 3,252 | 3,673 | 3,162 |
| NRR tertbg/ unsur | 0,361 | 0,370 | 0,370 | 0,427 | 0,361 | 0,367 | 0,361 | 0,408 | 0,351 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.376 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.376 X 25 | | | | | | | | | 84.39 |

Tabel 5.3 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada 53 Perangkat Daerah/ Unit Layanan Tahun 2021 serta Perbandingan Capaian SKM Tahun 2019 dan 2020

| No | Urutan Tahun 2019 | Urutan Tahun 2020 | Perangkat daerah/ Unit Layanan | Tahun 2019 | | Tahun 2020 | | Tahun 2021 | |
|----|-------------------|-------------------|---|------------|----------|------------|----------|------------|----------|
| | | | | Nilai | Kategori | Nilai | Kategori | Nilai | Kategori |
| 1 | 31 | 3 | Kelurahan Belimbing | 80,50 | B | 92,05 | A | 96,31 | A |
| 2 | 21 | 22 | UPTD Puskesmas Bontang Lestari | 82,57 | B | 85,56 | B | 94,71 | A |
| 3 | - | 53 | Sekretariat DPRD | - | - | 75,79 | C | 92,71 | A |
| 4 | 19 | 13 | Kelurahan Tanjung Laut Indah | 83,03 | B | 87,71 | B | 92,08 | A |
| 5 | 13 | 46 | Kecamatan Bontang Barat | 84,31 | B | 80,52 | B | 91,59 | A |
| 6 | - | 17 | Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan | - | - | 86,40 | B | 89,99 | A |
| 7 | - | 24 | Inspektorat | - | - | 85,23 | B | 89,20 | A |
| 8 | 16 | 16 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 83,94 | B | 86,67 | B | 88,72 | A |
| 9 | 32 | 47 | Dinas Kesehatan | 80,33 | B | 80,48 | B | 87,58 | B |
| 10 | 37 | 10 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | 76,99 | B | 88,54 | A | 87,33 | B |
| 11 | 2 | 36 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan I | 95,93 | A | 82,16 | B | 86,70 | B |

| No | Urutan Tahun 2019 | Urutan Tahun 2020 | Perangkat daerah/ Unit Layanan | Tahun 2019 | | Tahun 2020 | | Tahun 2021 | |
|----|-------------------|-------------------|--|------------|---|------------|---|------------|---|
| | | | | | | | | | |
| 12 | 33 | 35 | Kelurahan Bontang Baru | 80,24 | B | 82.21 | B | 86,34 | B |
| 13 | - | 38 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | - | - | 81.86 | B | 86,03 | B |
| 14 | 4 | 37 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | 91,17 | A | 81.87 | B | 85,97 | B |
| 15 | 8 | 27 | Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat | 85,13 | B | 84.02 | B | 85,85 | B |
| 16 | 34 | 11 | Kelurahan Loktuan | 80,12 | B | 88.14 | B | 85,64 | B |
| 17 | - | 5 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | - | - | 91.23 | A | 85,49 | B |
| 18 | 27 | 30 | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | 81,50 | B | 83.25 | B | 85,33 | B |
| 19 | 1 | 15 | UPTD Puskesmas Bontang Utara I | 97,30 | A | 87.21 | B | 85,28 | B |
| 20 | - | 21 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | - | - | 86.03 | B | 85,13 | B |
| 21 | 17 | 2 | Kecamatan Bontang Utara | 83,88 | B | 92.48 | A | 84,81 | B |
| 22 | - | 29 | Satuan Polisi Pamong Praja | - | - | 83.53 | B | 84,64 | B |
| 23 | 11 | 28 | Kelurahan Api-Api | 84,56 | B | 83.85 | B | 84,44 | B |
| 24 | | 23 | Dinas Ketenagakerjaan | | | 85.44 | B | 84,25 | B |
| 25 | 26 | 1 | Dinas Komunikasi dan Informatika | 81,59 | B | 95.74 | A | 84,18 | B |
| 26 | 35 | 20 | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | 79,60 | B | 86.26 | B | 84,01 | B |
| 27 | 36 | 45 | UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah | 78,02 | B | 80.54 | B | 83,68 | B |
| 28 | - | 32 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia | - | - | 82.79 | B | 83,65 | B |
| 29 | 24 | 18 | UPTD Puskesmas Bontang Barat | 81,98 | B | 86.32 | B | 83,57 | B |
| 30 | 10 | 42 | Kelurahan Satimpo | 84,95 | B | 81.04 | B | 83,42 | B |
| 31 | - | 33 | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | - | - | 82.50 | B | 82,96 | B |

| No | Urutan Tahun 2019 | Urutan Tahun 2020 | Perangkat daerah/ Unit Layanan | Tahun 2019 | | Tahun 2020 | | Tahun 2021 | |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|--|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|
| | | | | | | | | | |
| 32 | - | 14 | Sekretariat Daerah | - | - | 87.48 | B | 82,88 | B |
| 33 | 23 | 26 | Kelurahan Gunung Elai | 82,44 | B | 84.42 | B | 82,85 | B |
| 34 | 30 | 39 | Dinas Perhubungan | 81,03 | B | 81.80 | B | 82,83 | B |
| 35 | - | 8 | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | - | - | 88.90 | A | 82,83 | B |
| 36 | - | 6 | Dinas Lingkungan Hidup | - | - | 91.02 | A | 82,67 | B |
| 37 | - | 48 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | - | - | 80.48 | B | 82,46 | B |
| 38 | 22 | 4 | Kelurahan Tanjung Laut | 82,52 | B | 91.64 | A | 82,43 | B |
| 39 | 15 | 12 | RSUD Taman Husada | 84,18 | B | 88.08 | B | 82,30 | B |
| 40 | 29 | 43 | Kelurahan Berbas Tengah | 81,18 | B | 80.95 | B | 82,19 | B |
| 41 | 3 | 34 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan II | 93,74 | A | 82.39 | B | 81,65 | B |
| 42 | 12 | 49 | Kelurahan Bontang Kuala | 84,50 | B | 79.72 | B | 81,60 | B |
| 43 | 14 | 41 | Kelurahan Guntung | 84,26 | B | 81.36 | B | 81,24 | B |
| 44 | 28 | 52 | Kelurahan Kanaan | 81,44 | B | 77.07 | B | 81,19 | B |
| 45 | 25 | 19 | Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 81,66 | B | 86.30 | B | 81,12 | B |
| 46 | 18 | 40 | Kelurahan Berbas Pantai | 83,67 | B | 81.53 | B | 80,78 | B |
| 47 | 9 | 50 | Kelurahan Bontang Lestari | 85,02 | B | 77.70 | B | 80,68 | B |
| 48 | 7 | 7 | Kecamatan Bontang Selatan | 85,77 | B | 89.94 | A | 80,42 | B |
| 49 | 5 | 25 | UPTD Puskesmas Bontang Utara II | 89,68 | A | 85.20 | B | 80,07 | B |
| 50 | - | 31 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | - | - | 83.25 | B | 79,27 | B |
| 51 | 6 | 9 | Kelurahan Gunung Telihan | 89,24 | A | 88.60 | A | 78,56 | B |
| 52 | - | 44 | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | - | - | 80.6 | B | 75,86 | C |
| 53 | - | 51 | Badan Pendapatan Daerah | - | - | 77.48 | B | 75,12 | C |
| Rata-rata IKM Kota Bontang | | | | 84,08 | B | 84.59 | B | 84.39 | B |

Berdasarkan hasil analisis capaian SKM pada 53 Perangkat Daerah/ Unit Layanan di atas, diperoleh capaian SKM Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021 dengan nilai **84,39** atau **mutu layanan B** dengan **kinerja unit pelayanan kategori BAIK**. Jika disandingkan dengan capaian SKM tahun 2020 maka terlihat perbedaan hasil capaian SKM tersebut pada Tabel 5.3

Tabel 5.4 Perbandingan Capaian SKM Tahun 2021 dan 2020

| Mutu Layanan | Capaian Jumlah Perangkat Daerah/ Unit Layanan | |
|-----------------|---|-----------------|
| | Tahun 2020 | Tahun 2021 |
| A (Sangat Baik) | 10 (19%) | 8 (15%) |
| B (Baik) | 42 (79%) | 43 (81%) |
| C (Kurang Baik) | 1 (2%) | 2 (4%) |
| Nilai SKM | 84,59 | 84,39 |

Secara umum capaian SKM Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021 mengalami penurunan yang tidak signifikan dibandingkan tahun 2020, yaitu sebesar 0,2 poin. Dari hasil capaian tersebut, hanya 8 perangkat daerah/ unit layanan yang memperoleh Mutu Layanan A atau menurun 2 perangkat daerah/ unit layanan dibandingkan tahun 2020. Hanya Kelurahan Belimbing yang mampu mempertahankan Mutu Layanan A (Sangat Baik) dalam 2 tahun terakhir.

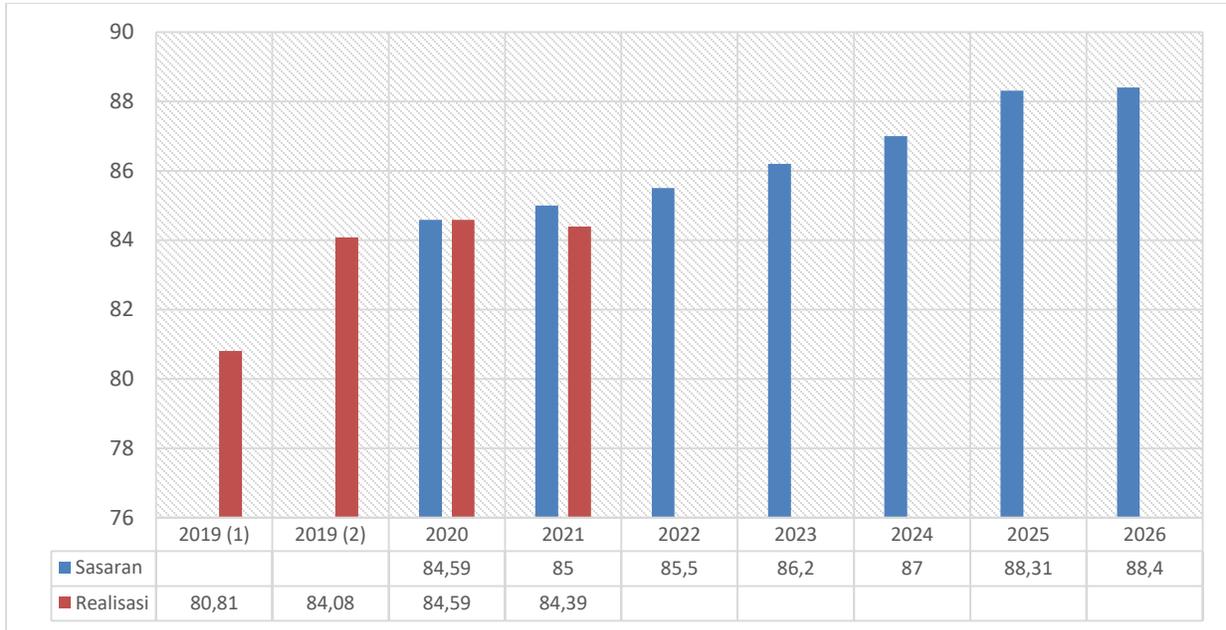
Adapun 9 perangkat daerah/ unit layanan yang sebelumnya memperoleh Mutu Layanan A pada Tahun 2020, seluruhnya mengalami penurunan menjadi Mutu Layanan B. Selain itu, terdapat Penurunan nilai SKM secara signifikan pada 2 perangkat daerah/ unit layanan yakni Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan serta Badan Pendapatan Daerah dari Mutu Layanan B (Baik) menjadi Mutu Layanan C (Kurang Baik). Atau dengan kata lain, perangkat daerah/ unit layanan yang memperoleh Mutu Layanan C bertambah 1 dibandingkan capaian tahun 2020.

Penurunan capaian nilai SKM perangkat daerah/ unit layanan yang memperoleh Mutu Layanan A (Sangat Baik) menjadi B (Baik); serta dari Mutu Layanan B (Baik) menjadi C (Kurang Baik); atau tetap berada pada Mutu Layanan B (Baik) namun mengalami penurunan capaian nilai SKM pada Tahun 2021 ini tentu perlu menjadi perhatian serius Pemerintah Kota Bontang. Di tengah mekanisme kerja di era kenormalan baru, tentu adaptasi proses kerja yang tetap memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan harus menjadi prioritas utama.

Berkembangnya tuntutan publik terhadap pelayanan yang semakin cepat, semakin mudah, semakin ramah, dan semakin aman menjadi acuan terhadap pembenahan layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Dapat dipahami bahwa karakter dan kepuasan pengguna layanan berbeda-beda, begitu pula jika disandingkan dengan kondisi petugas layanan, serta ketersediaan fasilitas dan prasarana penunjang pelayanan yang cukup berpengaruh terhadap optimalisasi layanan publik yang diberikan.

Namun demikian, upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik kedepan perlu terus didorong melalui perbaikan dan pembenahan unsur pelayanan publik yang dinilai masih rendah, serta menggencarkan inovasi pada sektor pelayanan publik. Hal ini penting guna mencapai target sasaran nilai SKM yang telah ditetapkan di dalam RPJMD Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021-2026 (Tabel 5.3). Saat ini realisasi nilai SKM Tahun 2021 belum dapat tercapai dengan gap 0,63

poin dari target sasaran nilai SKM sebesar 85 pada Tahun 2021 ini. Untuk itu, diperlukan akselerasi dan inovasi untuk mencapai target nilai SKM Tahun 2022 yang masih membutuhkan tambahan peningkatan nilai sebesar 1,11 poin mengingat tidak stabilnya capaian kinerja layanan publik pada setiap OPD/unit penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 5.3 Perbandingan Target Sasaran Nilai SKM dan Realisasi Capaian

Secara umum, terdapat 26 (49%) perangkat daerah/ unit layanan mengalami penurunan nilai SKM di Tahun 2021. Terdapat 9 (17%) perangkat daerah/ unit layanan yang mengalami penurunan dari mutu A ke mutu B yaitu Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan; Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana; Kecamatan Bontang Utara; Dinas Komunikasi dan Informatika; Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan; Dinas Lingkungan Hidup; Kelurahan Tanjung Laut; Kecamatan Bontang Selatan; Kelurahan Gunung Telihan. selanjutnya terdapat 2 perangkat daerah/ unit layanan yang mengalami penurunan dari mutu B ke mutu C yaitu Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan serta Badan Pendapatan Daerah. Adapun 15 (28%) perangkat daerah/ unit layanan lainnya hanya mengalami penurunan capaian nilai SKM namun tetap berada pada mutu B.

Disisi lain hanya terdapat 27 (51%) perangkat daerah/ unit layanan mengalami kenaikan nilai SKM di Tahun 2021. Pada sebagian besar perangkat daerah/ unit layanan yang memiliki keunggulan dalam hal pelayanan publik tentu dapat menjadi *role model* bagi perangkat daerah/ unit layanan lain yang masih memerlukan peningkatan. Beberapa dokumentasi terhadap fasilitas pelayanan publik yang dapat menjadi acuan dasar ditemukan pada beberapa perangkat daerah/ unit layanan yang di survey (Gambar 5.4) dan dapat dikembangkan secara luas.

| | |
|---|---|
| Ruang Tunggu yang Nyaman | Alur Pelayanan Tersedia |
|  |  |
| Kids Corner | Kotak Saran & Fasilitas Charging |
|  |  |
| Pojok Baca & Fasilitas Air Minum | Ruang Laktasi |
|  |  |
| Tempat Parkir Yang Luas | Fasilitas WIFI |
|  |  |

Gambar 5.4 Beberapa Fasilitas Penunjang Layanan yang tersedia di Unit Layanan

Menurunnya capaian SKM pada 26 perangkat daerah/ unit layanan tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: *pertama*, kondisi pandemi yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang nyaman. Bisa jadi kecepatan pelayanan menjadi lama karena ada SOP yang berubah, prosedur pelayanan menjadi lebih panjang karena ada protokol kesehatan yang harus dijalankan, serta ruangan pelayanan yang menjadi sempit karena pasien harus menjaga jarak. Hal tersebut membuat pengguna layanan menjadi kurang nyaman dan mempengaruhi pemberian penilaian. *Kedua*, belum berjalannya secara optimal pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil keluhan publik pada tahap sebelumnya, yang kemungkinan disebabkan karena terbatasnya anggaran, SDM, maupun sarana dan prasarana yang tersedia. *Ketiga*, memang terjadi penurunan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga tercipta persepsi yang kurang optimal.

Untuk memulai pembenahan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, fokus perhatian utamanya diberikan pada unsur pelayanan publik yang masih dikategorikan rendah oleh sebagian besar pengguna layanan dengan harapan dapat segera ditingkatkan, sembari tetap mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang sudah baik. Berikut disajikan pemetaan unsur terendah nilai SKM pada perangkat daerah/ unit layanan yang disurvei.

Tabel 5.5 Pemetaan Unsur Terendah SKM pada 53 OPD/ Unit Layanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021

| No. | Perangkat Daerah dan Unit Layanan | | Unsur Terendah SKM 2021 |
|----------|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| A | SEKRETARIAT | | |
| 1 | 1 | Sekretariat Daerah | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | 2 | Sekretariat DPRD | - |
| B | INSPEKTORAT | | |
| 3 | 1 | Inspektorat | Kecepatan Pelayanan |
| C | DINAS | | |
| 4 | 1 | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | - |
| 5 | 2 | Dinas Kesehatan | - |
| 6 | 3 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | Kesesuaian Pelayanan* |
| 7 | 4 | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | 5 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | - |
| 9 | 6 | Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat | Kecepatan Pelayanan |
| 10 | 7 | Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | 8 | Dinas Ketenagakerjaan | - |
| 12 | 9 | Dinas Lingkungan Hidup | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | 10 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | - |
| 14 | 11 | Dinas Perhubungan | Penanganan Pengaduan |
| 15 | 12 | Dinas Komunikasi dan Informatika | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | 13 | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | Kompetensi Petugas |
| 17 | 14 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | - |
| 18 | 15 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan | - |
| 19 | 16 | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | - |

| No. | | Perangkat Daerah dan Unit Layanan | Unsur Terendah SKM 2021 |
|----------|----|--|--------------------------------|
| 20 | 17 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | - |
| D | | BADAN | |
| 21 | 1 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia | - |
| 22 | 2 | Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan | - |
| 23 | 3 | Badan Pendapatan Daerah | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 24 | 4 | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | - |
| 25 | 5 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | Kualitas Sarana dan Prasarana* |
| 26 | 6 | Badan Penanggulangan Bencana | Kualitas Sarana dan Prasarana* |
| E | | RSUD | |
| 27 | 1 | RSUD Taman Husada | - |
| F | | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA | |
| 28 | 1 | Satuan Polisi Pamong Praja | Kualitas Sarana dan Prasarana* |
| G | | KECAMATAN | |
| 29 | 1 | Kecamatan Bontang Utara | - |
| 30 | 2 | Kecamatan Bontang Selatan | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 31 | 3 | Kecamatan Bontang Barat | - |
| H | | KELURAHAN | |
| 32 | 1 | Kelurahan Belimbing | - |
| 33 | 2 | Kelurahan Gunung Telihan | Prosedur Pelayanan |
| 34 | 3 | Kelurahan Kanaan | Prosedur Pelayanan |
| 35 | 4 | Kelurahan Bontang Kuala | Kualitas Sarana dan Prasarana* |
| 36 | 5 | Kelurahan Bontang Baru | - |
| 37 | 6 | Kelurahan Api-Api | - |
| 38 | 7 | Kelurahan Gunung Elai | Kesesuaian Persyaratan |
| 39 | 8 | Kelurahan Loktuan | - |
| 40 | 9 | Kelurahan Guntung | kecepatan pelayanan |
| 41 | 10 | Kelurahan Tanjung Laut | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 42 | 11 | Kelurahan Berbas Tengah | kecepatan pelayanan |
| 43 | 12 | Kelurahan Berbas Pantai | Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 44 | 13 | Kelurahan Satimpo | - |
| 45 | 14 | Kelurahan Bontang Lestari | Kualitas Sarana dan Prasarana* |
| 46 | 15 | Kelurahan Tanjung Laut Indah | - |
| I | | UPT | |
| 47 | 1 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan I | - |
| 48 | 2 | UPTD Puskesmas Bontang Selatan II | Kecepatan Pelayanan* |
| 49 | 3 | UPTD Puskesmas Bontang Utara I | Penanganan Pengaduan |
| 50 | 4 | UPTD Puskesmas Bontang Utara II | Kecepatan Pelayanan |
| 51 | 5 | UPTD Puskesmas Bontang Barat | Kecepatan Pelayanan |
| 52 | 6 | UPTD Puskesmas Bontang Lestari | - |
| 53 | 7 | UPTD Laoratorium Kesehatan Daerah | Kualitas Sarana dan Prasarana* |

*Unsur terendah masih sama/ tidak berubah dibanding Tahun 2020

Pada tabulasi di atas terlihat bahwa dari 53 perangkat daerah/ unit layanan, terdapat 29 (55%) perangkat daerah/ unit layanan yang memiliki nilai unsur layanan berkategori Kurang Baik (interval antara 2,60-3,064). Unsur pelayanan yang masih dinilai rendah terbanyak pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yakni 15 perangkat daerah/ unit layanan, diikuti unsur Kecepatan Pelayanan pada 7 perangkat daerah/ unit layanan. Adapun unsur lain yang masih rendah pada perangkat daerah/ unit layanan lainnya adalah Kesesuaian Pelayanan (1 perangkat daerah); Penanganan Pengaduan (2 perangkat daerah/ unit layanan); Kompetensi Petugas (1 perangkat daerah); Prosedur Pelayanan (2 unit layanan); dan Kesesuaian Persyaratan (1 unit layanan).

Bahkan terdapat 8 perangkat daerah/ unit layanan yang unsur pelayanan terendahnya masih sama dengan kondisi sebelumnya di tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa belum terdapat perubahan signifikan yang dilakukan terhadap kualitas layanan pada unsur tersebut di tahun 2021 dalam menyikapi keluhan publik pada tahun 2020 sebelumnya. Kondisi ini jika dicermati lebih banyak pada aspek sarana dan prasarana penunjang yang tentu memerlukan banyak sumberdaya dalam pembenahannya, utamanya ketersediaan anggaran yang mendukung untuk melengkapi fasilitas yang ada, terlebih ditengah keterbatasan anggaran akibat pandemi Covid 19. Berikut disajikan beberapa dokumentasi terkait fasilitas sarana dan prasarana pada beberapa perangkat daerah/ unit layanan yang memerlukan perhatian, seperti kebersihan toilet, kelengkapan tisu dan kelancaran air wastafel, serta ruang parkir yang memadai (Gambar 5.5).



Gambar 5.5 Beberapa Kondisi Fasilitas Pelayanan Publik Yang Masih Memerlukan Pembenahan

Selanjutnya berdasarkan Tabel 5.2 sebelumnya, terdapat 26 perangkat daerah/ unit layanan yang mengalami penurunan nilai SKM pada survey tahun 2021 ini. Penurunan nilai SKM tersebut sebagian besar ditandai dengan timbulnya keluhan publik pada beberapa unsur pelayanan yang ada. Secara lengkap rekapitulasi umum keluhan yang timbul pada 26 perangkat daerah/ unit layanan tersebut dapat dipetakan sebagai berikut:

Tabel 5.6 Rekapitulasi Keluhan Pengguna Layanan pada 26 Perangkat Daerah/ Unit Layanan yang Mengalami Penurunan Nilai SKM Tahun 2021

| No. | OPD/ Unit Kerja | Unsur Pelayanan | Keluhan Publik |
|-----|--|-------------------------------|--|
| 1 | Sekretariat Daerah | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC Tidak ada atau tidak berfungsi/ruangan panas - Sebaiknya website dikembangkan agar lebih informatif - Perlengkapan/peralatan tidak memadai - Toilet kotor/air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak - Pendaftaran secara online sering gangguan |
| | | Kecepatan pelayanan | Pertanyaan via email/WA agar segera direspon |
| 2 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan |
| 3 | Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan | Kualitas Sarana dan Prasarana | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Penanganan pengaduan | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| 4 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Semakin ditingkatkan untuk pelayanan dan keramahannya |
| | | Perilaku petugas pelayanan | |
| 5 | Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Semoga ada fasilitas bacaan - Menyediakan minuman untuk penerima layanan yang menunggu |
| | | Kecepatan Pelayanan | Jika ada yang ngantri kalau sudah selesai langsung dipanggil agar tidak lama menunggu |
| 6 | Dinas Ketenagakerjaan | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Saya harap sopan santun jangan menegur dengan nada tinggi dan tetap duduk ditempat kalau bisa berdiri beri contoh dengan baik - Kalau bisa petugas komunikatif dalam pelayanan terkait informasi lamaran kerja yang dimasukkan, tidak hanya menerima berkas saja |

| | | | |
|----|---|-------------------------------|--|
| | | Kesesuaian Persyaratan | Mohon untuk dimaksimalkan sistem pengurusan melalui website (online) sehingga tidak perlu kerja dua kali dengan membawa lagi berkas hardcopy |
| 7 | Dinas Lingkungan Hidup | Kecepatan Pelayanan | Perlu bimbingan terhadap pemahaman prosedur kepada masyarakat |
| 8 | Dinas Komunikasi dan Informatika | | Tidak ada keluhan yang dituliskan responden |
| 9 | Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata | | Tidak ada keluhan yang dituliskan responden |
| 10 | Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Kompetensi Petugas | Kemampuan petugas tidak merata |
| | | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| 11 | Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Untuk jadwal pelayanannya ditambah lagi - Semoga petugas bisa lebih efisien waktu dalam menangani - Menunggu solar lama |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Tempat berlabuh/berlayar kurang memenuhi, keranjang bongkar ikan. Terkadang ada premanisme (dibutuhkan keamanan lebih) - Diperbesar gedung TPI - Penerangan didermaga kurang ada beberapa lampu mati - Tangga untuk naik pada saat chek fisik kapal - Ada rumah kucing dan sterilisasi agar tidak banyak kucing terlantar - Bisa steril kucing di Puskesmas kedepan dan bisa ada penanganan lebih untuk yang <i>emergency</i> - Untuk ruang tunggu bisa diperbesar lagi - Untuk tempat cuci tangannya diperbaiki lagi |
| 12 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Dipertahankan dan ditingkatkan lagi sarana bermain untuk anak. - Semoga ruang tunggu di lengkapi pendingin ruangan |
| | | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> - Lebih aktif di media sosial tentang kegiatan DPPKB. - Semoga kedepanx ada yg lebih siap dlm setiap pengaduan |

| | | | |
|----|---------------------------|-------------------------------|--|
| 13 | Badan Pendapatan Daerah | | Tidak ada keluhan yang dituliskan responden |
| 14 | RSUD Taman Husada | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| | | Kesesuaian Pelayanan | Lebih baik lagi kedepannya, tidak membedakan miskin dan kaya |
| | | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada beberapa perawat yang judes - Pelayanannya lebih di tingkatkan lagi, lebih ramah lagi tingkahnya terhadap pasien maupun penunggu pasien. |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | Lebih di tingkatkan lagi kebersihan toilet |
| 15 | Kecamatan Bontang Utara | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Agar antrean tepat waktu - Petugas memberikan penjelasan - Minta tolong jangan sampai bolak balik |
| 16 | Kecamatan Bontang Selatan | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Lebih merespon jika ada masyarakat yang bertanya terutama yang masih baru - Untuk memaksimalkan proses pembuatan bisa buat 2 petugas juga agar dapat bergantian pada saat istirahat |
| 17 | Kelurahan Gunung Telihan | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Pelayanan yang sampai malam mulai diaktifkan lagi |
| | | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Tolong petugasnya jangan judes dan cuek - Lebih ramah kepada warga yang ingin mengurus sesuatu dan membantu lansia mengurus berkas yang dibutuhkan - Layanan cukup baik hanya saja masih ada petugas yang kurang sabar melayani masyarakat |
| | | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Disuruh mondar-mandir - Dimohon agar jangan mempersulit dengan pembuatan surat jangan berbelit-belit |
| 18 | Kelurahan Gunung Elai | | Tidak ada keluhan yang dituliskan responden |
| 19 | Kelurahan Loktuan | Prosedur Pelayanan | Prosedur kurang dijelaskan, semoga kedepannya bisa diperhatikan kembali |
| 20 | Kelurahan Guntung | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> - Diharapkan setiap kesulitan yang dialami masyarakat cepat ditindak lanjuti atau jangan tutup mata/ kurang diperhatikan |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Guntung tidak banjir lagi, dilakukan normalisasi sungai dan selokan yang ada diwilayah guntung - Pelayanan berbasis android jika bisa |

| | | | |
|----|----------------------------|-------------------------------|---|
| 21 | Kelurahan Tanjung Laut | Kualitas Sarana dan Prasarana | Harapannya agar bangunan dapat diperbaharui, termasuk beberapa fasilitas kelurahan Tanjung Laut |
| 22 | Kelurahan Berbas Pantai | Kualitas Sarana dan Prasarana | Segera punya kantor sendiri |
| | | Perilaku Petugas Pelayanan | Pelayanan ditingkatkan dan sopan santun dipertahankan dan jangan lupa senyum saat memberi pelayanan |
| 23 | Puskesmas Bontang Utara I | Penanganan Pengaduan | Alangkah lebih baiknya jika informasi tindakan atas respon pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail/telepon kepada si pengadu |
| | | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak tahapan yang harus dilalui, karena kondisi lemah, jadi cukup susah untuk ke tempat lain - Akses bisa secara online - Bisa disesuaikan dengan kondisi, jika pasien banyak mungkin bisa/ada pegawai yang dapat langsung membackup (membantu) - Sebaiknya menggunakan mesin antrian, agar lebih mudah dan tidak ada potensi terlewat nomor antriannya (untuk antrian KIA/KB) |
| 24 | Puskesmas Bontang Utara II | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Dipercepat pelayanannya - Jenuh karna lama menunggu - Antrian lama saat banyak pasien - Waktunya kurang efisien, dipercepat dalam waktu pendaftaran, dokternya lebih cepat dan tepat dalam waktu - Untuk lansia waktunya pendaftaran agar lebih cepat lagi - Untuk pelayanan obatnya lebih cepat lagi - Poli umumnya bisa ditambah lagi agar pelayanannya lebih cepat - Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan umum dibedakan untuk lansia agar pelayanannya lebih cepat lagi |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu diperbanyak kursinya - Memperluas area puskesmas agar fasilitas tersedia - Kamar mandi belum berfungsi masih dalam proses perbaikan. Semoga didahulukan yang sudah lama ngantri - Kursi diruang tunggu bisa ditambah lagi |

| | | | |
|----|------------------------------|-------------------------------|---|
| 25 | Puskesmas Bontang Selatan II | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Semoga kedepannya lebih baik dan melayani masyarakat dengan sabar dan sigap - Semoga petugas lebih cepat datang - Lebih di arahkan lagi |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak kursi - Memperbaiki struktur ruang tunggu antara pasien biasa dan pasien yang OTG covid, karena yang saya lihat walau sudah dibagi 2 ruang tunggu dalam dan ruang tunggu luar masih saja ada yang masih berbaur. Dan area lahan parkir juga sempit. Sehingga mobilitas antara motor dan mobil agak terkendala, tidak tersedianya <i>security</i> yang membantu kami dalam pelayanan kendaraan. |
| 26 | Puskesmas Bontang Barat | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Supaya petugas bisa ditambah lagi - Ditambah lagi nomor antrian, karena bisa kehabisan nomor antrian kemudian disuruh datang kembali ke puskesmas - Lebih menertibkan pengambilan nomor antrian agar tidak rebutan - Perlu dipercepat lagi terkait antrian pendaftaran - Menerapkan pendaftaran online, pengambilan nomor antrian jangan sampai menunggu lama agar lebih tertib petugas yang berjaga bisa lebih cekatan lagi |
| | | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Selalu memeriksa fasilitas (komputer) agar pelayanan berjalan lancar. Ditambah kursi - Alat tandu dan kursi roda harap ditambah agar jika ada pasien yang membutuhkan bisa dengan mudah mengakses pendaftaran atau poli yang hendak dituju. Tingkatkan lagi pelayanannya - Tolong pintu WC perempuan bisa diperbaiki (agar bisa dikunci) - Teknologi dipuskesmas di upgrade lagi dan memperhatikan instalasi listrik agar tidak mati tiba-tiba |

Berangkat dari seluruh capaian nilai serta keluhan publik yang telah dijelaskan sebelumnya, maka menjadi penting untuk dilakukan penyusunan rencana tindak lanjut di masing-masing OPD/ unit layanan di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Rencana tindak lanjut dapat dilakukan dengan menyusun prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Dalam rencana tindak lanjut harus terdapat program/ kegiatan yang akan dijalankan, target waktu pelaksanaan, serta

penanggungjawab program/ kegiatan tersebut. Hal ini diperlukan agar dapat dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan program/ kegiatan perbaikan kualitas pelayanan publik secara lebih optimal.

Selanjutnya, agar pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut dapat berjalan efektif, Pemerintah Kota Bontang perlu berkomitmen untuk mendukung upaya tindak lanjut perbaikan pelayanan publik tersebut melalui penguatan kebijakan yang diperlukan mulai dari kebijakan regulasi, penganggaran, SDM, sistem informasi dan teknologi, hingga kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik lainnya.

BAB VI
ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA 53 ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/ UNIT LAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BONTANG

A. SEKRETARIAT DAERAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Sekretariat Daerah

Pada periode Survey IKM Tahun 2021, jumlah layanan Sekretariat Daerah yang dinilai tidak mengalami perubahan dari tahun sebelumnya, yaitu lima jenis. Adapun jumlah responden di masing-masing layanan dapat terpenuhi sesuai dengan target yang sudah ditetapkan berdasarkan rata-rata kunjungan bulanan tahun 2021.

Tabel 6.1 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat Daerah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|-----------|
| 1 | Layanan Beasiswa Pemerintah Kota Bontang | 35 | 35 |
| 2 | Hibah Masyarakat | 2 | 2 |
| 3 | Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) | 20 | 20 |
| 4 | Layanan Pengadaan Barang/jasa Non Elektronik (Pengadaan Langsung) | 17 | 17 |
| 5 | Layanan Pembinaan/Konsultasi dan Sosialisasi Pengadaan Barang/Jasa dan SPSE | 24 | 24 |
| Total | | 98 | 98 |

2. Hasil SKM Sekretariat Daerah

Berdasarkan hasil perhitungan penilaian responden terhadap sembilan jenis pelayanan di Sekretariat Daerah, secara keseluruhan diperoleh angka 82,88. Terlihat dominasi persepsi responden pada pilihan Baik terdapat di lima unsur layanan, dan pilihan Sangat Baik pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, serta penanganan pengaduan. Namun demikian masih terdapat responden yang menilai Kurang Baik pada delapan unsur layanan Sekretariat Daerah dan Tidak Baik pada unsur prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 6.2 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| Kurang Baik | 7 | 6 | 10 | 7 | 7 | 5 | 0 | 1 | 11 |
| Baik | 77 | 74 | 72 | 3 | 76 | 29 | 34 | 15 | 80 |
| Sangat Baik | 14 | 12 | 15 | 88 | 15 | 64 | 64 | 79 | 6 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Σ Nilai/Unsur | 301 | 288 | 297 | 375 | 302 | 353 | 358 | 366 | 287 |
| NRR / Unsur | 3.071 | 2.939 | 3.031 | 3.827 | 3.082 | 3.602 | 3.653 | 3.735 | 2.929 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.341 | 0.326 | 0.336 | 0.425 | 0.342 | 0.400 | 0.405 | 0.415 | 0.325 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.315 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.315 X 25 | | | | | | | | | 82.88 |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah tahun 2021 menunjukkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,88, dan masuk kategori Baik. Jika dibandingkan dengan capaian IKM tahun 2020 yakni sebesar 87,48, maka terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 4,6 poin. Penurunan ini dapat menunjukkan bahwa tindak lanjut perbaikan dari hasil survey tahun sebelumnya tidak dilakukan secara optimal. Oleh karena itu kedepan perlu upaya nyata dari Sekretariat Daerah Kota Bontang dalam menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut berdasarkan masukan dari responden. Adapun Publikasi hasil IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEKRETARIAT DAERAH TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH |
| 82.88 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 98 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 54 Orang |
| | P : 44 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 33 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 8 Orang |
| S1 : 54 Orang | |
| S2 : 3 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Capaian tahun 2021 menunjukkan bahwa terdapat empat unsur yang sudah dikategorikan Sangat Baik oleh publik dan dua unsur masuk pada kategori Baik, serta sisanya yaitu unsur kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana masuk dalam kategori Kurang Baik. Namun demikian, secara agregat enam dari sembilan unsur pelayanan tersebut atau sekitar 66 persen dinyatakan berkinerja baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak yang harus dibenahi oleh Sekretariat Daerah dalam menghadirkan pelayanan prima sesuai harapan pengguna layanan.

Tabel 6.3 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Sekretariat Daerah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.83 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.73 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.65 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.60 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.08 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.07 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.03 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 2.94 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.93 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.32 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Sekretariat Daerah

Berdasarkan hasil penilaian per jenis layanan dari lima jenis layanan Sekretariat Daerah, terdapat satu jenis layanan dengan capaian SKM kategori Sangat Baik yakni layanan pengadaan barang/jasa non elektronik. Kemudian terdapat dua layanan dengan kategori Baik, serta dua jenis layanan yakni layanan beasiswa pemerintah Kota Bontang serta hibah masyarakat yang mendapatkan penilaian Kurang Baik. Atas dasar hal ini maka Sekretariat Daerah Kota Bontang perlu memprioritaskan perbaikan kualitas layanan beasiswa pemerintah Kota Bontang serta layanan hibah masyarakat agar dapat optimal memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, dengan tetap juga melakukan upaya-upaya peningkatan dan penguatan kualitas layanan pada jenis-jenis layanan lainnya

Tabel 6.4 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat Daerah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Layanan Beasiswa Pemerintah Kota Bontang | 76.59 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Hibah Masyarakat | 72.15 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Penanganan Pengaduan |
| 3 | Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) | 90.60 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Layanan Pengadaan Barang/jasa Non Elektronik (Pengadaan Langsung) | 83.74 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Layanan Pembinaan/Konsultasi dan Sosialisasi Pengadaan Barang/Jasa dan SPSE | 85.91 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Sekretariat Daerah

Berdasarkan uraian diatas, secara umum penyelenggaraan layanan di Sekretariat Daerah menurut persepsi pengguna layanan masih harus diperbaiki, terutama jika dilihat masih banyak unsur layanan yang masuk kategori penilaian kurang baik. Adapun unsur yang dapat diperbaiki Sekretariat Daerah sebagai tindak lanjut dari hasil survey adalah sebagai berikut:

Tabel 6.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Sekretariat Daerah

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> - Penataan ruang tunggu - Penyediaan sarana dan prasarana kelengkapan ruang tunggu - Membuat cek list jadwal kebersihan toilet | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi dan penyederhanaan persyaratan - Publikasi Standar Pelayanan di ruang layanan maupun media publikasi lainnya - Penyediaan media informasi/petugas informasi di ruang tunggu | | |
| U3 | Kecepatan pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi SOP - Pelatihan pelayanan prima - Penyederhanaan alur layanan | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penang gung jawab |
|----|------------------------|---------|--|-------|-------------------------|
| | | | - Evaluasi harian/ mingguan terkait pertanyaan pelanggan | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi dan penyederhanaan persyaratan - Publikasi standar pelayanan di ruang layanan maupun media publikasi lainnya | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Menempel standar pelayanan dan alur pelayanan di ruang yang mudah terlihat masyarakat, serta media sosial | | |

B. SEKRETARIAT DPRD

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Sekretariat DPRD

Terdapat tiga jenis layanan Sekretariat DPRD yang dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu layanan fasilitasi legislasi, layanan fasilitasi penganggaran dan layanan fasilitasi pengawasan. Seluruh target responden pada tiga layanan Sekretarian DPRD tersebut dapat dipenuhi bahkan melampaui target yang sudah ditetapkan yaitu sebanyak 61 responden dari target 6 responden. Survey dilakukan secara online dengan menggunakan google form, dan yang menjadi reponden adalah anggota DPRD.

Tabel 6.6 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat DPRD

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---------------------------------|---------------|-----------|
| 1 | Layanan Fasilitasi Legislasi | 2 | 20 |
| 2 | Layanan Fasilitasi Penganggaran | 2 | 20 |
| 3 | Layanan Fasilitasi Pengawasan | 2 | 21 |
| Total | | 6 | 61 |

2. Hasil SKM Sekretariat DPRD

Dilihat dari distribusi jawaban responden sebagaimana pada tabel 7., secara umum responden menilai kualitas pelayanan Sekretariat Daerah adalah Baik dan Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan, 8 diantaranya dinilai Sangat Baik oleh responden, sedangkan sisanya yaitu unsur perilaku petugas layanan sebagian besar dinilai Baik oleh pengguna layanan.

Tabel 6.7 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat DPRD Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 15 | 17 | 16 | 8 | 15 | 12 | 57 | 5 | 13 |
| Sangat Baik | 46 | 44 | 45 | 53 | 46 | 49 | 4 | 56 | 48 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 |
| Σ Nilai/Unsur | 229 | 227 | 228 | 236 | 229 | 232 | 187 | 239 | 231 |
| NRR / Unsur | 3.754 | 3.721 | 3.738 | 3.869 | 3.754 | 3.803 | 3.066 | 3.918 | 3.787 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.417 | 0.413 | 0.415 | 0.429 | 0.417 | 0.422 | 0.340 | 0.435 | 0.420 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.708 |
| NILAI IKM KONVERSI: 3.708 X 25 | | | | | | | | | 92.71 |

Berdasarkan hasil penghitungan penilaian responden terhadap 3 jenis layanan di Sekretariat DPRD, secara keseluruhan diperoleh angka indeks Kepuasan Masyarakat 92,71 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka indeks kepuasan masyarakat Sekretariat DPRD tahun 2021 mengalami peningkatan nilai dari 87,48 (tahun 2020) menjadi 92,71. Kondisi ini menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut Sekretariat Daerah di tahun 2020 telah dilakukan dengan baik, sehingga berdampak terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan Sekretariat Daerah Kota Bontang. Adapun publikasi hasil IKM Sekretariat DPRD Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEKRETARIAT DPRD TAHUN 2021 | |
|--|--------------------------------------|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DPRD |
| <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">92.71</h1> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">SANGAT BAIK</p> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 61 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 58 Orang |
| | P : 3 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 21 Orang |
| | bawah : |
| D3 : 3 Orang | |
| S1 : 25 Orang | |
| S2 : 9 Orang | |
| S3 : 3 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Berdasarkan peringkat hasil penilaian terhadap masing-masing unsur, pada peringkat pertama dengan nilai rata-rata 3,92 dan 3,87 adalah penanganan pengaduan dan kesesuaian/kewajaran biaya. Hal tersebut dikarenakan memang dalam melakukan pelayanan, tidak ada biaya yang dikenakan oleh Sekretariat Dewan kepada pengguna layanan. Adapun satu unsur pelayanan yang berada pada peringkat terakhir adalah perilaku petugas pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik dengan nilai rata-rata 3,07. Khusus untuk unsur ini, maka perlu segera ditindaklanjuti agar dapat ditingkatkan lagi.

Tabel 6.8 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Sekretariat DPRD

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.92 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.87 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.80 | 3 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.79 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.75 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.75 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.74 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.72 | 8 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.07 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.71 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Sekretariat DPRD

Berdasarkan hasil penilaian per jenis layanan, maka ketiga layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD masuk kategori Sangat Baik. Oleh karena itu kiranya Sekretariat Daerah dapat tetap mempertahankan kondisi tersebut, tentunya dengan terus melakukan peningkatan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Tabel 6.9 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat DPRD

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------------------------|----------------|-------------|------------------------------|
| 1 | Layanan Fasilitasi Legislasi | 92.55 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Layanan Fasilitasi Penganggaran | 92.27 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 3 | Layanan Fasilitasi Pengawasan | 93.29 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Sekretariat DPRD

Berdasarkan uraian diatas, secara umum penyelenggaraan layanan di Sekretariat DPRD menurut persepsi pengguna layanan sudah Sangat Baik. Namun demikian, tetap perlu dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan, khususnya bagi unsur layanan yang berada pada peringkat bawah. Selain itu evaluasi rutin juga perlu tetap dilakukan sebagai bahan *maintenance* kualitas layanan. Adapun unsur yang dapat diperbaiki Sekretariat DPRD sebagai tindak lanjut dari hasil survey adalah sebagai berikut

Tabel 6.10 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Sekretariat DPRD

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---------|---|----------------------|------------------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan dalam rangka peningkatan budaya kerja dan <i>service excellent</i> bagi garda terdepan pelayanan - Melakukan survey cepat terhadap perilaku petugas layanan (dengan meletakkan pilihan emoticon di tempat layanan) | TW 1 TW 2 2021 | |

C. INSPEKTORAT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Inspektorat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada layanan Inspektorat Kota Bontang dilakukan secara online menggunakan google form. Responden dari Inspektorat adalah pegawai dari OPD dilingkungan Pemerintah Kota Bontang. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka tahun 2021 terdapat penambahan satu layanan yang disurvei, sehingga total ada dua layanan yang dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu layanan konsultasi dan layanan surat keterangan bebas temuan tahun 2020. Adapun jumlah capaian responden yang mengisi kuesioner sudah sesuai target, bahkan untuk layanan surat keterangan bebas temuan tahun 2020 telah melebihi target yang telah ditetapkan.

Tabel 6.11 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Inspektorat

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|----------|
| 1 | Layanan Konsultasi | 2 | 2 |
| 2 | Surat Keterangan Bebas Temuan Tahun 2020 | 2 | 5 |
| Total | | 4 | 7 |

2. Hasil SKM Inspektorat

Berdasarkan hasil penghitungan penilaian responden terhadap sembilan jenis pelayanan di Inspektorat secara keluruan diperoleh angka indeks 89.20. Capaian indeks ini dibentuk dari sebaran pilihan jawaban responden pada sembilan unsur pelayanan yang dinilai. Terlihat dominasi persepsi responden pada pilihan Sangat Baik pada enam unsur pelayanan, dan pilihan Baik pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Kondisi ideal ini cukup beralasan karena pegawai Inspektorat dinilai oleh respondenannya memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan.

Tabel 6.12 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 4 | 4 | 7 | 0 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Sangat Baik | 3 | 3 | 0 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| ∑ Nilai/Unsur | 24 | 24 | 21 | 28 | 25 | 25 | 25 | 27 | 26 |
| NRR / Unsur | 3.429 | 3.429 | 3.000 | 4.000 | 3.571 | 3.571 | 3.571 | 3.857 | 3.714 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.381 | 0.381 | 0.333 | 0.444 | 0.396 | 0.396 | 0.396 | 0.428 | 0.412 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.568 |

NILAI IKM KONVERSI : 3.568 X 25

89.20

Dari 9 unsur yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara umum pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kota Bontang berada pada kategori Sangat Baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka indeks kepuasan masyarakat Inspektorat di tahun 2021 mengalami peningkatan nilai dari 85,23 (tahun 2020) menjadi 89.20. Hal tersebut menandakan bahwa rencana tindak lanjut Inspektorat di tahun 2020 telah dilakukan dengan baik, sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Bontang. Adapun Publikasi hasil IKM Inspektorat Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSPEKTORAT TAHUN 2021 | |
|--|------------------------------------|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN INSPEKTORAT |
| 89.20 SANGAT BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 7 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 2 Orang |
| | P : 5 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke bawah : 0 Orang |
| | D3 : 1 Orang |
| | S1 : 4 Orang |
| S2 : 2 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Dari 7 responden yang disurvei terhadap 9 unsur pelayanan, terdapat 6 unsur pelayanan yang dinilai Sangat Baik, 2 unsur layanan dinilai Baik dan 1 unsur yaitu kecepatan pelayanan dinilai Kurang Baik. Secara umum layanan Inspektorat sudah sangat baik, namun demikian perlu perhatian khusus terhadap responsif pegawai Inspektorat dalam menanggapi layanan yang diajukan oleh OPD lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Selanjutnya, unsur kesesuai/kewajaran biaya merupakan unsur yang memiliki nilai sempurna dan menduduki peringkat pertama. Hal tersebut dikarenakan dalam melakukan pelayanan, tidak ada biaya yang dikenakan oleh Inspektorat kepada pengguna layanan.

Tabel 6.13 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Inspektorat

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.86 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.71 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.57 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.57 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.57 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.43 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.43 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.57 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Inspektorat

Berdasarkan hasil penilaian per jenis layanan, maka Layanan Konsultasi masuk kategori Baik dan Layanan Surat Keterangan Bebas Temuan Tahun 2000 masuk kategori Sangat Baik. Atas dasar hal tersebut, maka Inspektorat dapat membuat prioritas perbaikan kualitas layanan. Untuk Layanan Konsultasi perlu dilakukan perbaikan, khususnya terhadap unsur yang mendapat penilaian Kurang Baik, sedangkan untuk Surat Keterangan Bebas Temuan Tahun 2020 kualitas layanan yang ada saat ini perlu dipertahankan.

Tabel 6.14 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Inspektorat

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Layanan Konsultasi | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Surat Keterangan Bebas Temuan Tahun 2020 | 92.13 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Inspektorat

Dengan memperhatikan hasil penilaian serta keluhan yang disampaikan responden terhadap pelayanan di Inspektorat, maka diperlukan tindak lanjut perbaikan pelayanan. Tindak lanjut dilakukan agar pihak Inspektorat dapat melakukan evaluasi pada pelayanan publik, meningkatkan nilai IKM, mutu dan kinerja unit pelayanan publik, serta menggerakkan unit layanan agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Tabel 6.15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Inspektorat

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------------|---------|--|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi SOP pelayanan - Evaluasi pembagian petugas konsultasi (distribusi beban kerja) | TW 1 | |

D. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Secara keseluruhan, jumlah responden 12 orang, jumlah kali-laki 5 orang dan perempuan 7 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 5 (lima) orang dan S1 sebanyak 7 orang. Terdapat lima jenis layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan Dapodik merupakan layanan yang paling banyak dilakukan dengan jumlah kunjungan 31 orang di Tahun 2021. Target sampel yang dibutuhkan empat, adapun capainya juga 4 orang, sehingga capaian mencapai 100%. Adapun jenis pelayanan yang terendah adalah pelayann BOS dengan jumlah kunjungan 6 orang. Dengan rata-rata kujungan bulanan 1 orang , maka target sampel dan capainya 100%. Total dari seluruh target sampel melebihi dari capaian, yakni sebesar 120%.

Tabel 6.16 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|-------------------|---------------|-----------|
| 1 | Pelayanan BOS | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Dapodik | 4 | 4 |
| 3 | Mutasi Siswa | 2 | 2 |
| 4 | Pelayanan NUPTK | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan SPK TKD | 2 | 4 |
| Total | | 10 | 12 |

2. Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Dilihat secara rata-rata pendapat responden terhadap nilai unsur layanan adalah baik dan sangat baik. Unsur kesesuaian persyaratan, yang menjawab baik 8 orang, sementara yang menjawab sangat baik sebanyak 4 orang. Unsur kesesuaian/kewajaran harga 10 orang menjawab sangat baik.

Tabel 6.17 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 8 | 9 | 9 | 2 | 9 | 8 | 7 | 2 | 6 |
| Sangat Baik | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 5 | 9 | 6 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Σ Nilai/Unsur | 40 | 39 | 39 | 46 | 39 | 40 | 41 | 43 | 42 |
| NRR / Unsur | 3.333 | 3.250 | 3.250 | 3.833 | 3.250 | 3.333 | 3.417 | 3.583 | 3.500 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.370 | 0.361 | 0.361 | 0.426 | 0.361 | 0.370 | 0.379 | 0.398 | 0.389 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.413 |

NILAI IKM KONVERSI : 3.413 X 25

85.33

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 85.33 dengan kategori baik. Publikasi hasil IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN |
| 85.33 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 12 Orang Jenis Kelamin L : 5 Orang P : 7 Orang Pendidikan SLTA ke 5 Orang bawah : D3 : 0 Orang S1 : 7 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,83, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.58, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3.50. Adapun unsur kesesuaian pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.25, dilanjutkan dengan kecepatan pelayanan di peringkat terendah kedua dengan nilai 3.25.

**Tabel 6.18 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.83 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.58 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.50 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.42 | 4 |

| | | | |
|--------------------------------------|------------------------|------|----------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.33 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.33 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.25 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.25 | 8 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.25 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.42 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM Masing-Masing Jenis Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pada awalnya ada terdapat 9 layanan di Dinas Pendidikan, namun saat ini mengalami pengurangan layanan menjadi lima layanan. Pelayanan mutasi siswa mempunyai hasil SKM sangat baik/tertinggi dengan nilai 95.74. Nilai ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang sebesar 94.35. Adapun pelayanan NUPTK di peringkat sangat baik kedua dengan nilai 94.35, dilanjutkan dengan pelayanan SPK TKD dengan hasil SKM 83.94. Untuk pelayanan BOS dan pelayanan Dapodik ada di dalam SKM yang sama juga, yakni 80.48. Walaupun pelayanan Dapodik tidak mendapatkan nilai terbaik, namun nilai di tahun ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dengan besaran nilai 76.31.

Tabel 6.19 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan BOS | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Dapodik | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 3 | Mutasi Siswa | 95.74 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 4 | Pelayanan NUPTK | 94.35 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 5 | Pelayanan SPK TKD | 83.94 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

Berdasarkan data kuisioner yang tersebar ke para responden, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan. Keluhan/permasalahan atas unsur Kesesuaian Persyaratan meliputi : banyak berkas yang diminta, tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan, dan tidak transparan. Keluhan/permasalahan atas unsur Prosedur pelayanan mencakup: prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit, proses yang akan dijalani tidak dijelaskan, tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas. Keluhan/permasalahan atas unsur Kecepatan pelayanan terdiri atas: antrian lama, kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal, petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan.

Keluhan/permasalahan atas unsur Kesesuaian/kewajaran biaya mencakup: terdapat biaya tambahan, ketidak wajaran biaya, biaya yang tidak ditanggung mahal. Keluhan/permasalahan atas unsur Kesesuaian pelayanan mencakup: standar pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan dan tidak transparan. Keluhan/permasalahan atas unsur Kompetensi petugas meliputi: petugas baru perlu didampingi petugas senior, masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan, dan kemampuan petugas tidak merata. Keluhan/permasalahan atas unsur Perilaku petugas pelayanan antara lain: masih ada yang judes, tidak sopan, kurang sabar dalam memberikan pelayanan, kurang senyum dan perhatian.

Keluhan/permasalahan atas unsur Penanganan pengaduan mencakup : tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu, tidak tau kemana harus mengadu, penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/tidak jelas. Keluhan/permasalahan atas unsur Kualitas sarana dan prasarana mencakup : ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas, AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas, Tempat parkir sempit, Tempat sampah kurang, Perlengkapan/ peralatan tidak memadai, Toilet kotor/ air mati, Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak.

Tabel 6.20 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---------------------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Untuk melengkapi gambaran pelayanan di Pendidikan dan Kebudayaan, maka diberikan juga pertanyaan yang bersifat esai. Tidak jarang pertanyaan tersebut direspon oleh responden dengan harapan akan perbaikan layanan. Harapan responden atas unsur Kesesuaian Persyaratan mencakup: Dapat diminimalisir, praktis dan fleksibel. Harapan responden atas unsur Prosedur Pelayanan mencakup: Dengan alur dan prosedur yang jelas itu harapan semua, terus lebih ditingkatkan. Harapan responden atas unsur Kecepatan Pelayanan meliputi: Selama kami urus apapun itu, pelayanan cepat yang kami terima, lebih ditingkatkan. Harapan responden atas unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mencakup: Harapan kami tidak ada pungutan apapun untuk proses administrasi Pendidikan.

Harapan responden atas unsur Kesesuaian Pelayanan mencakup: Standar Pelayanan mohon di pajang di area lobi, supaya kelihatan. Harapan responden atas unsur Kompetensi Petugas mencakup: Petugas mumpuni, Semua petugas dapat melayani dengan prima, responsive, sabar, senyum. Harapan responden atas unsur Perilaku Petugas Pelayanan mencakup: Bisa di tingkatkan dan dipertahankan sikap dan perilaku sopan dan ramah. Harapan responden atas unsur Penanganan Pengaduan mencakup: Dapat di buat pamflet/ informasi khusus melalui kepala sekolah terkait alur pengaduan. Adapun harapan responden atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mencakup: Dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjadi lebih baik.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

**Tabel 6.21 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|---------|---|-------|------------------|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Publikasi standar pelayanan di runag layanan dan semua media sosial Dinas Pendidikan dan kebudayaan | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Review SOP dan SP terkait kecepatan pelayanan yang lebih responsif | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Review SOP dan SP terkait prosedur pelayanan agar lebih jelas dan mudah | | |

E. DINAS KESEHATAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Kesehatan

Secara keseluruhan, jumlah responden 75 orang, jumlah laki-laki 19 orang dan perempuan 56 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 25 (Dua puluh lima) orang dan S1 sebanyak 24 orang., sementara D3 sebanyak 26 orang. Terdapat empat jenis layanan di Dinas Kesehatan. Pelayanan izin tenaga Kesehatan merupakan layanan yang paling banyak target sampelnya dengan jumlah 48 orang, adapun capainnya tercapai 100%. Target sampel terbanyak kedua adalah layanan laik Higyene Usaha dan tempat Umum dengan target sampel 24 orang di Tahun 2021. Target sampel terendah adalah di layanan konsultasi online yang terdiri dari satu orang, adapun capainya juga 1 orang, sehingga capaian mencapai 100%.

Tabel 6.22 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kesehatan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|
| 1 | Izin Tenaga Kesehatan | 48 | 48 |
| 2 | Perizinan Fasilitas Kesehatan | 2 | 2 |
| 3 | Laik Higyene Usaha dan Tempat Umum | 24 | 24 |
| 4 | Konsultasi Online | 1 | 1 |
| Total | | 75 | 75 |

Total dari seluruh target sampel sesuai dengan capaian, yakni sebesar 100%.

2. Hasil SKM Dinas Kesehatan

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 87.58 dengan kategori baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang nilainya 80.48 dengan kategori yang sama, baik.

Tabel 6.23 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 3 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Baik | 41 | 41 | 46 | 6 | 29 | 27 | 27 | 32 | 32 |
| Sangat Baik | 31 | 29 | 25 | 69 | 45 | 46 | 46 | 39 | 40 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| ∑ Nilai/Unsur | 253 | 247 | 246 | 294 | 269 | 269 | 269 | 258 | 262 |
| NRR / Unsur | 3.373 | 3.293 | 3.280 | 3.920 | 3.587 | 3.587 | 3.587 | 3.440 | 3.493 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.374 | 0.366 | 0.364 | 0.435 | 0.398 | 0.398 | 0.398 | 0.382 | 0.388 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.503 |

| | |
|--|--------------|
| NILAI IKM KONVERSI : 3.603 X 25 | 87.58 |
|--|--------------|

Publikasi hasil IKM Dinas Kesehatan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KESEHATAN TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN |
| 87.58 BAIK | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 75 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 19 Orang P : 56 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 25 Orang bawah :</p> <p>D3 : 26 Orang S1 : 24 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |
| <p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Dilihat secara data terhadap nilai –nilai unsur layanan, pendapat responden merata dari pendapat tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Pendapat tidak baik ada di U2 dan U8 dengan masing-masing dua responden yang menjawab. Pendapat kurang baik hampir ada disemua unsur, kecuali U4. Untuk pendapat baik, ada disemua unsur, dengan pendapat responden tertinggi ada di U3, disusul oleh U1 dan U2. Untuk pendapat sangat baik ada juga di semua unsur, dengan pendapat responden terbanyak di U4, disusul U6 dan U7.

Tabel 6.24 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Kesehatan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|-----------|-----------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.92 | 1 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.59 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.59 | 3 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|---|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.59 | 4 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.49 | 5 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.44 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.37 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.29 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.28 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.51 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Kesehatan

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,92, dilanjutkan dengan unsur kesesuaian pelayanan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.59, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur kompetensi petugas dengan nilai rata-rata 3.59. Sementara di peringkat terendah ketiga ada di unsur kesesuaian persyaratan dengan nilai 3.37.

Tabel 6.25 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kesehatan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Izin Tenaga Kesehatan | 86.08 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Perizinan Fasilitas Kesehatan | 81.86 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Laik Higiene Usaha dan Tempat Umum | 90.65 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 4 | Konsultasi Online | 97.13 | Baik | - Penanganan Pengaduan |

Terdapat empat layanan di Dinas kesehatan. Jumlah ini mengalami penambahan dari tahun sebelumnya. Penambahan layanan di tahun ini adalah layanan konsultasi online. Layanan Izin Tenaga Kesehatan mendapatkan nilai 86.08, nilai ini mendapatkan peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 80.29. pelayanan Perizinan Fasilitas Kesehatan mendapatkan nilai 81.86. Nilai ini mendapatkan kenaikan nilai dari tahun sebelumnya yang sebesar 77.70. Sementara itu, untuk pelayanan Laik Higiene Usaha dan Tempat Umum mendapatkan nilai 90.65, mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 81.40.

Tabel 6.26 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Berdasarkan data kuisioner yang tersebar ke para responden, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan. Keluhan/permasalahan atas unsur Kesesuaian Persyaratan meliputi : Banyak berkas yang diminta, Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan, Tidak transparan. Prosedur Pelayanan: Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit, Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan, Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas. Keluhan/permasalahan atas unsur Kecepatan Pelayanan mencakup : Antrian lama, Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal, Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan. Keluhan/permasalahan atas unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya melingkupi : Terdapat biaya tambahan, Ketidakwaajaran biaya, Biaya yang tidak ditanggung mahal. Kesesuaian Pelayanan: Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan, Tidak transparan.

Keluhan/permasalahan atas unsur Kompetensi Petugas terdiri atas : Petugas baru perlu didampingi petugas senior, Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan), Kemampuan petugas tidak merata. Keluhan/permasalahan atas unsur Perilaku Petugas Pelayanan mencakup: Masih ada yang judes, tidak sopan, Kurang sabar dalam memberikan pelayanan, Kurang senyum dan perhatian. Keluhan/permasalahan atas unsur Penanganan Pengaduan terdiri atas: Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu, Tidak tahu kemana harus mengadu, Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas. Adapun Keluhan/permasalahan atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana meliputi : Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas, AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas, Tempat parkir sempit, Tempat sampah kurang, Perlengkapan/ peralatan tidak memadai, Toilet kotor/ air mati, Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak.

Untuk melengkapi gambaran pelayanan di Dinas Kesehatan, maka diberikan juga pertanyaan yang bersifat esai. Tidak jarang pertanyaan tersebut direspons oleh responden dengan harapan akan perbaikan layanan. Harapan responden atas unsur Kesesuaian Persyaratan meliputi : Berkas sudah ada tidak perlu diminta terus, pengurusan perizinan diperhatikan dan berkas sudah lengkap di tindak lanjuti jangan ditunda. Harapan responden atas unsur Prosedur Pelayanan mencakup : evaluasi berkala, tindak lanjut dari masalah di informasikan, lebih fast respon lagi. Harapan responden atas unsur Kecepatan Pelayanan terdiri atas : Kantor dinas posisinya jauh dari kota, Waktu pengurusan harus dipersingkat, Untuk proses laik hygiene dipercepat max 3 hari jangan diperlama. Harapan responden atas unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya meliputi : Kalau biaya wajar sesuai standar ijin usaha karena kita usaha ada uang/hari. Sementara harapan responden atas unsur Kesesuaian Pelayanan mencakup: Semakin ditingkatkan pelayanan dan inovasinya sehingga lebih mudah diakses dan diterima masyarakat secara luas.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Kesehatan

Tabel 6.27 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Kesehatan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|--|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan review SOP dan SP terkait waktu layanan agar lebih cepat | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan review SOP dan SP terkait prosedur pelayanan agar lebih jelas | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan review SOP dan SP terkait kesesuaian persyaratan agar lebih jelas | 2022 | |

F. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

Secara keseluruhan, jumlah responden 69 orang, jumlah kali-laki 53 orang dan perempuan 16 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 62 (enam puluh dua) orang, D3 : 1 orang, dan S1 sebanyak 6 orang. Terdapat enam jenis layanan di Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota. Pelayanan Surat keterangan Tata Ruang merupakan layanan yang paling banyak dilakukan dengan jumlah kunjungan 25 orang di Tahun. Target sampel yang dibutuhkan 69, dan capaiannya 69 orang sehingga capaian mencapai 100%. Adapun jenis pelayanan yang terendah target sampelnya adalah site Plan dengan jumlah kunjungan 1 orang. Dengan rata-rata kunjungan bulanan 1 orang, maka target sampelnya juga 100%.

Tabel 6.28 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|------------------------------------|---------------|-----------|
| 1 | Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) | 25 | 25 |
| 2 | Ijin Prinsip | 3 | 3 |
| 3 | Site Plan | 1 | 1 |
| 4 | Rekomendasi IMB | 22 | 22 |
| 5 | Hibah | 3 | 3 |
| 6 | Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) | 15 | 15 |
| Total | | 69 | 69 |

Total dari seluruh target sampel sudah tercapai, yakni sebesar 100%.

2. Hasil SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 79,27 dengan kategori baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang nilainya 83.25 dengan kategori yang sama, baik.

Tabel 6.29 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Baik | 69 | 69 | 68 | 18 | 69 | 68 | 66 | 1 | 65 |
| Sangat Baik | 0 | 0 | 1 | 51 | 0 | 1 | 3 | 59 | 4 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Σ Nilai/Unsur | 207 | 207 | 208 | 258 | 207 | 208 | 210 | 255 | 211 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.000 | 3.014 | 3.739 | 3.000 | 3.014 | 3.043 | 3.696 | 3.058 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.335 | 0.415 | 0.333 | 0.335 | 0.338 | 0.410 | 0.339 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.171 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.171 X 25 | | | | | | | | | 79.27 |

Publikasi hasil IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA |
| 79.27 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 69 Orang Jenis Kelamin L : 53 Orang P : 16 Orang Pendidikan SLTA ke 62 Orang bawah : D3 : 1 Orang S1 : 6 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Dilihat secara rata-rata pendapat responden terhadap nilai unsur bervariasi dari, tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Unsur penanganan pengaduan ada yang menjawab di kategori tidak baik dan kurang baik. U1 hingga U9 menjawab kategori baik sebanyak. Adapun U3, U4, U6, U7,

U8, dan U9 ada yang menjawab dalam kategori sangat baik. Jumlah IKM tertimbang sebesar 3,171, adapun Nilai IKM konversi sebesar 79,27.

Tabel 6.30 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.74 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.70 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.06 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.04 | 4 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.01 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.01 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.17 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,74, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.70, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3.06. Adapun unsur kesesuaian pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.00, dilanjutkan dengan prosedur pelayanan di peringkat terendah kedua dengan nilai 3.00.

Tabel 6.31 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Surat Keterangan Tata Ruang (SKTR) | 80.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Ijin Prinsip | 81.40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Site Plan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------------------|----------------|----------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Rekomendasi IMB | 77.32 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 5 | Hibah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IJK) | 79.74 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |

Dari hasil pelaksanaan SKM, Pelayanan Surat keterangan Tata Ruang (SKTR) memperoleh nilai 80.25, nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang sebesar 85.18. Adapun pelayanan Ijin prinsip tidak mengalami perubahan nilai dari tahun sebelumnya, yakni sebesar 81,40. Untuk pelayanan site plane memperoleh hasil 80.48, mengalami kenaikan nilai dari tahun sebelumnya 72,15. Pelayanan rekomendasi IMB tahun ini mencapai nilai 77.32, mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dengan capaian nilai 82.52. Pelayanan hibah tidak mengalami perubahan capaian dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni : 80.48. Adapun pelayanan Ijin usaha Jasa Konstruksi di tahun ini mengalami penurunan nilai, jika di tahun sebelumnya sebesar 82.66, maka di tahun ini capaiannya 79.74.

Untuk melengkapi gambaran pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum, maka diberikan juga pertanyaan yang bersifat eassai. Tidak jarang pertanyaan tersebut direspon oleh responden dengan harapan akan perbaikan layanan. Harapan responden atas unsur Kecepatan Pelayanan adalah adanya harapan agar pelayanannya kedepannya bisa dipercepat. Adapun harapan atas unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya meliputi: harapan agar biaya diringankan lagi. Adapun harapan atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana terkait penyediaan minuman gelas secara gratis untuk masyarakat yang datang.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

**Tabel 6.32 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Publikasi standar pelayanan di ruang layanan dan di seluruh media sosial Dinas pekerjaan Umum. | 2022 | |
| U2 | Prosedur pelayanan | - | - Review Standar Pelayanan terutama di unsur prosedur layanan, agar dibuat lebih mudah dan jelas. | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian persyaratan | - | - Review Standar Pelayanan terutama di unsur persyaratan, agar dibuat jelas sehingga tidak menimbulkan multi tafsir terkait berkas yang dibutuhkan. | 2022 | |

G. DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang

Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang melakukan penilaian pada 3 layanan. Pada survei kali ini menggunakan metode online yaitu Google Form. Mengingat pandemi Covid-19 yang belum berakhir, berdampak pada penurunan kunjungan pelayanan dan capaian pengembalian responden yang kurang dari target sampel. Meskipun demikian, juga terdapat layanan yang melebihi target. Yaitu layanan pembayaran iuran ruang hunian. Sehingga total responden 68 responden (98,55 persen) dari target 39 sampel.

Tabel 6.33 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|-----------|
| 1 | Pelayanan Penjaringan Penghunian | 32 | 35 |
| 2 | Pelayanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Hunian | 8 | 8 |
| 3 | Pelayanan Pembayaran Iuran Ruang Hunian | 29 | 25 |
| Total | | 69 | 68 |

Hingga berakhirnya survey tercapai akumulasi persepsi jawaban sebanyak 68 orang responden secara keseluruhan. Ketercapaian target sampel akan semakin menggambarkan kesesuaian kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan.

2. Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Dilihat dari tabel dibawah sebagai hasil survey, secara umum persepsi yang diberikan masyarakat pengguna layanan atau responden SKM dominan “sangat baik” dan “baik”, namun masih terdapat persepsi “kurang baik” dan “tidak baik” meskipun dengan persentase kecil. Persepsi “ baik” diperoleh dari hampir di seluruh unsur layanan, adapun persepsi “sangat baik” juga terdapat pada unsur layanan meskipun dalam jumlah kecil, sehingga hal ini perlu mendapat apresiasi dan perlu dipertahankan ke depannya. Sedangkan “Kurang Baik” dipersepsikan sebesar 1-26 persen dari total responden dari keseluruhan unsur pelayanan diantaranya (U2) Prosedur Pelayanan; (U8) Penanganan Pengaduan dan (U9) Kualitas Sarana Prasarana. Sehingga kiranya perbaikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 6.34 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 6 | 10 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 18 |
| Baik | 61 | 54 | 63 | 61 | 65 | 62 | 58 | 10 | 47 |
| Sangat Baik | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 9 | 53 | 3 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Jumlah Responden | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Σ Nilai/Unsur | 207 | 207 | 208 | 258 | 207 | 208 | 210 | 255 | 211 |
| NRR / Unsur | 2.926 | 2.824 | 2.985 | 3.044 | 2.985 | 2.971 | 3.118 | 3.706 | 2.779 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.325 | 0.313 | 0.331 | 0.338 | 0.331 | 0.330 | 0.346 | 0.411 | 0.309 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.035 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.035 X 25 | | | | | | | | | 75.86 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel diatas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang adalah KURANG BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 68 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 75,86 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Kurang Baik* dengan rentang nilai antara 65,00 – 76,60. Secara lebih detail sebagai berikut :

- a. Nilai IKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang = 75,86
- b. Mutu Pelayanan = C
- c. Kinerja Unit Pelayanan = KURANG BAIK

Hal ini dibuktikan dari pilihan jawaban responden pada tabel diatas, yang lebih banyak memberikan opini pada pilihan Baik dan Sangat Baik pada hampir sebagian besar unsur layanan. Meskipun demikian, tuntutan tinggi dari pelayanan publik diharapkan bahwa unit pelayanan publik dengan mutu Baik akan tercermin dari tidak adanya opini publik yang memberikan jawaban Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsur layanan yang dinilai. Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang pada tabel tersebut menggambarkan bahwa masih adanya opini publik yang berada pada pilihan Tidak Baik dan Kurang Baik pada seluruh unsurnya sehingga mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan keseluruhan.

Publikasi hasil IKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN TAHUN 2021**

| | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN |
| 75.86 KURANG BAIK | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 68 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 28 Orang P : 40 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 65 Orang bawah :</p> <p>D3 : 3 Orang S1 : 0 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Nilai IKM konversi 75,86 berada *range* 65,00-76,60 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “C dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Kurang Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yakni 80,60 atau turun sekitar 4,74 poin. Kemudian dari total responden sebanyak 68 orang dengan porsi dominan dari responden perempuan sebanyak 40 orang (58,82 persen) dan responden laki-laki sebanyak 28 orang (41,17 persen), dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 65 orang (95,58 persen); D3 sebanyak 3 orang (4,41 persen), sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

| | |
|-----------------|---------------|
| 1,00 – 2,5966 | : Tidak Baik |
| 2,69 – 3, 064 | : Kurang Baik |
| 3,0644 – 3, 532 | : Baik |
| 3, 5324 – 4,00 | : Sangat Baik |

Tabel 6.35 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.71 | 1 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.12 | 2 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.04 | 3 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 2.99 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 2.99 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 2.97 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 2.93 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 2.82 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.78 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.04 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 1 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U8 (Penanganan Pengaduan) sebanyak 53 responden; dan kriteria **Baik** yaitu (U7) Perilaku Petugas Pelayanan. Sedangkan 7 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu (U4) Kesesuaian Biaya; (U3) Kecepatan Pelayanan; U5 (Kesesuaian Pelayanan); U6 (Kompetensi Petugas); U1 (Kesesuaian Persyaratan); U2 (Prosedur Pelayanan); U9 (Kualitas Sarana Prasarana) berada pada kriteria **Kurang Baik**. Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U2) **Prosedur Pelayanan** “**konsisten**” berada di urutan terbawah dalam survei hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di *website/ whatsapp online* 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Tabel 6.36 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| 1 | Pelayanan Penjaringan Penghunian | 77.07 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Hunian | 69.38 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Penanganan Pengaduan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 3 | Pelayanan Pembayaran Iuran Ruang Hunian | 76.26 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Dari tabel di atas, tergambar seluruh jenis layanan mengalami penurunan nilai kepuasan. **Layanan Penjaringan Penghunian** mendapatkan persepsi “baik” (77,07) menurun dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (86,03). **Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Hunian** mendapatkan persepsi “kurang baik” (69,38) mengalami penurunan yang sama dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (79,43). **Layanan Pembayaran Iuran Ruang Hunian** juga mengalami penurunan dari sebelumnya “baik” (80,15) menjadi “kurang baik” (76,26).

Namun demikian, perlu kiranya memperluas jangkauan survey untuk seluruh pelayanan dalam rangka mendapatkan gambaran utuh keberhasilan keseluruhan pelayanan yang diberikan, serta mempertahankan kinerja pelayanan yang mendapatkan penilaian baik dari pengguna layanan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan diseluruh unsur pelayanan dengan memperhatikan *feedback* atau tanggapan keluhan dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa unsur layanan yang masih perlu mendapatkan perbaikan tergambar dari matriks dibawah ini:

Tabel 6.37 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/ <i>playground</i> anak |

Penurunan nilai kepuasan pengguna layanan dari masyarakat responden dibuktikan dari banyak hampir semua unsur layanan dinilai rendah bahkan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan kurangnya perbaikan dari hasil survei tahun sebelumnya. Ini dibuktikan dari keluhan pelayanan responden pada saat survey menggambarkan pelayanan yang diberikan. Hanya Layanan Penjaringan Penghunian yang masih dinilai baik.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.38 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|--|-------------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai | ▪ Membuat manual monev di pintu WC bagi petugas kebersihan untuk memastikan ketersediaan air dan kebersihan toilet | TW 3 | |
| | | - Tidak ada fasilitas bacaan/ <i>playground</i> anak | ▪ Melengkapi peralatan yang wajib dalam pelayanan | TW 1 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit | ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan | TW 3 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|--|---|---|------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | | |
| | | - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan persyaratan ▪ Mengintegrasikan big data kependudukan (satu data) agar meminimalisir penggunaan kertas dan dokumen serta menyederhanakan data yang diminta | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| | | - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | TW 1 TW 2 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - Kemampuan petugas tidak merata | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ <i>corporate university</i> dalam rangka transfer <i>knowledge management</i> ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan alur/tahapan ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | TW 3 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan bimtek pelayanan prima ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | TW 3 TW 1 TW 2 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-----------------------------|-------------------------------------|---|-------------|------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatkan/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website | | |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat biaya pelayanan sesuai peraturan/regulasi ▪ Inovasi pelayanan gratis biaya/tak membayar ▪ Penggunaan TIK dalam rangka <i>paperless government</i> /sebagian tahapan pelayanan dapat dilakukan di website/whatsapp online (unggah/aplot dokumen) ▪ Menyederhanakan biaya pelayanan dengan menyederhanakan berkas/dokumen persyaratan | TW 3 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Masih ada yang judes, tidak sopan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ <i>corporate university</i> dalam rangka transfer <i>knowledge management</i> ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan ▪ <i>Punishment</i> kepada unit yang dikeluhkan pengguna layanan misal denda 100 ribu menghilangkan dokumen/ penyelesaian pelayanan tidak sesuai SOP pelayanan | TW 1 | |

H. DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan melakukan penilaian pada 3 layanan seperti pada tahun sebelumnya. Pada survei kali ini menggunakan metode online yaitu Google Form mengingat pandemik Covid-19 yang belum berakhir. Hasil survei didominasi pelayanan penyuluhan. Target responden 149 orang dan tingkat pengembalian 100 persen yang lebih banyak dari tahun sebelumnya yaitu 25 responden dengan tingkat pengembalian 76 persen atau 19 responden.

Tabel 6.39 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------------|---------------|------------|
| 1 | Layanan Penyuluhan | 131 | 131 |
| 2 | Layanan Pemadaman | 4 | 4 |
| 3 | Layanan Penyelamatan | 14 | 14 |
| Total | | 149 | 149 |

2. Hasil SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Kategori “sangat baik” diperoleh dari unsur layanan (U1) Kesesuaian Persyaratan sebesar 180, (U2) Prosedur Pelayanan sebanyak 170, (U4) Kewajaran Biaya sebesar 266, (U5) Kesesuaian Pelayanan sebesar 144 dan (U8) Penanganan Pengaduan serta (U9) Kualitas Sarana Prasarana masing-masing sebesar 239 dan 142. Hal ini perlu mendapat apresiasi dan perlu dipertahankan ke depannya.

Tabel 6.40 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Baik | 111 | 115 | 112 | 57 | 101 | 67 | 84 | 32 | 95 |
| Sangat Baik | 37 | 32 | 35 | 92 | 48 | 82 | 65 | 115 | 52 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 149 | 149 | 149 | 149 | 149 | 149 | 149 | 149 | 149 |
| ∑ Nilai/Unsur | 483 | 477 | 479 | 539 | 495 | 529 | 512 | 560 | 497 |
| NRR / Unsur | 3.242 | 3.201 | 3.215 | 3.617 | 3.322 | 3.550 | 3.436 | 3.758 | 3.336 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.360 | 0.355 | 0.357 | 0.402 | 0.369 | 0.394 | 0.381 | 0.417 | 0.370 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.405 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.405 X 25 | | | | | | | | | 85.13 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel diatas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bontang adalah BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 149 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 85,13 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Sangat Baik* dengan rentang nilai antara 76,61-88,30.

Hal ini dibuktikan dari pilihan jawaban responden pada diatas yang lebih banyak memberikan opini pada pilihan Baik dan Sangat Baik pada hampir sebagian besar unsur layanan. Meskipun demikian, tuntutan tinggi dari pelayanan publik diharapkan bahwa unit pelayanan publik dengan mutu Baik akan tercermin dari tidak adanya opini publik yang memberikan jawaban Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsur layanan yang dinilai.

Publikasi hasil IKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | |
|--|--|
| DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN TAHUN 2021 | |
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN |
| 85.13 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 149 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 82 Orang |
| | P : 67 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 103 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 28 Orang |
| S1 : 18 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Nilai IKM konversi 85,13 berada range 76,61 – 88,30 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “B” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yakni 86,03 atau sekitar turun 0,90 poin. Kemudian dari total responden sebanyak 149 orang dengan porsi dominan dari

responden laki-laki sebanyak 82 orang (55,03 persen) dan responden perempuan sebanyak 67 orang (44,96 persen), dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 103 orang (69,12 persen); S1 sebanyak 18 orang (12,08 persen); D3 sebanyak 28 orang (18,79 persen), sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

| | |
|----------------|---------------|
| 1,00 – 2,5966 | : Tidak Baik |
| 2,69 – 3,064 | : Kurang Baik |
| 3,0644 – 3,532 | : Baik |
| 3,5324 – 4,00 | : Sangat Baik |

Tabel 6.41 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.76 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.62 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.55 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.44 | 4 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.34 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.32 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.24 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.21 | 8 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.20 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.41 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 3 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U8 (Penanganan Pengaduan); U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya); dan U6 (Kompetensi Petugas). Sedangkan 6 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U1 (Kesesuaian Persyaratan); U2 (Prosedur Pelayanan); U5 (Kesesuaian Pelayanan); U9 (Kualitas Sarana Prasarana); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); dan (U3) Kecepatan Pelayanan berada pada kriteria **Baik**. Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di **Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan** Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U3) **Kecepatan Pelayanan**; (U5) **Kesesuaian Pelayanan** dan (U2) **Prosedur Pelayanan** “konsisten” berada di urutan terbawah dalam survei di tahun terakhir hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas

perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di website/ whatsapp online 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Dari penilaian per masing-masing jenis layanan maka hampir semua jenis layanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK. Tidak ada jenis layanan yang pada survei ini yang mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Meskipun belum menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal ini perlu mendapatkan apresiasi

Tabel 6.42 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Layanan Penyuluhan | 84.58 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Layanan Pemadaman | 90.19 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Layanan Penyelamatan | 88.80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Dari tabel diatas, tergambarakan semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik” dan “sangat baik”. **Layanan Penyuluhan** mendapatkan persepsi “baik” (84,58) mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (86,03). **Layanan Pemadaman** mendapatkan persepsi “sangat baik” (90,19) mengalami peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan tahun sebelumnya “kurang baik” (69,38). **Layanan Penyelamatan** mendapatkan persepsi “sangat baik” (88,80) mengalami peningkatan yang signifikan juga dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (87,07).

Namun demikian, perlu kiranya memperluas jangkauan survey untuk seluruh pelayanan dalam rangka mendapatkan gambaran utuh keberhasilan keseluruhan pelayanan yang diberikan, serta mempertahankan kinerja pelayanan yang mendapatkan penilaian baik dari pengguna layanan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan diseluruh unsur pelayanan dengan memperhatikan feedback atau tanggapan keluhan dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa unsur layanan yang masih perlu mendapatkan perbaikan tergambar dari matriks dibawah ini:

Tabel 6.43 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.44 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|----------------------------|--|---|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Melakukan bimtek pelayanan prima ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | TW 3 TW 1 TW 2 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengintegrasikan big data kependudukan (satu data) agar meminimalisir penggunaan | TW 1 TW 2 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| | | | kertas dan dokumen serta menyederhanakan data yang diminta | | |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan | TW 3 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan alur/tahapan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | TW 3 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memperluas ruang tunggu dan kursi tunggu ▪ Menambahkan tanaman di ruang tunggu agar memberi kesejukan dalam ruangan secara alami ▪ Memperluas tempat parkir/ menyediakan petugas/tanda atau batas kendaraan di area parkir untuk memudahkan pengguna layanan dalam memarkirkan setiap kendaraan secara mandiri agar lebih tertata. ▪ Melengkapi fasilitas bacaan dan playground anak | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Punishment</i> kepada unit yang dikeluhkan pengguna layanan misal denda 100 ribu menghilangkan dokumen/ penyelesaian pelayanan tidak sesuai SOP pelayanan | TW 1 TW 2 TW 3 | |

I. DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Penilaian SKM periode tahun 2021 di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dilakukan terhadap 6 jenis layanan, dibandingkan tahun 2020 sebanyak 13 jenis layanan. Hasil survey didominasi layanan Rumah Singgah sebanyak 100 responden, yang tahun sebelumnya hanya 1 responden; layanan Santunan Kematian sebanyak 48 responden yang tahun sebelumnya hanya 1 responden dan layanan Program Keluarga Harapan sebanyak 13 responden yang tahun sebelumnya juga hanya 1 responden.

Tabel 6.45 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|------------|
| 1 | Santunan Kematian | 48 | 48 |
| 2 | PKH (Program Keluarga Harapan) | 13 | 13 |
| 3 | Rumah Singgah | 100 | 100 |
| 4 | Konfirmasi Kepesertaan Kartu PBI-JKN (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) | 6 | 6 |
| 5 | Surat Keterangan Masuk dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) | 2 | 2 |
| 6 | Izin Mendirikan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) | 1 | 1 |
| Total | | 170 | 170 |

2. Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Dari hasil analisis SKM, setiap unsur layanan sebagian besar didominasi persepsi baik dan sangat baik. Meskipun demikian, persepsi kurang baik terdapat pada seluruh layanan yang menyiratkan perlunya peningkatan pada unsur layanan. Terutama pada unsur layanan (U2) **Prosedur Pelayanan** dan (U3) **Kecepatan Pelayanan**. Dengan demikian, unsur layanan ini menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan ke depannya.

Tabel 6.46 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 6 | 22 | 39 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Baik | 110 | 95 | 82 | 6 | 78 | 83 | 89 | 69 | 76 |
| Sangat Baik | 54 | 53 | 48 | 163 | 89 | 85 | 78 | 97 | 89 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 170 | 170 | 170 | 170 | 170 | 170 | 170 | 170 | 170 |
| ∑ Nilai/Unsur | 558 | 541 | 517 | 672 | 596 | 593 | 585 | 603 | 594 |
| NRR / Unsur | 3.282 | 3.182 | 3.041 | 3.953 | 3.506 | 3.488 | 3.441 | 3.547 | 3.494 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| NRR tertbg/ unsur | 0.364 | 0.353 | 0.338 | 0.439 | 0.389 | 0.387 | 0.382 | 0.394 | 0.388 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.434 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.434 X 25 | | | | | | | | | 85.85 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel di atas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bontang adalah BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 170 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 85,85 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Baik* dengan rentang nilai antara 76,61 – 88,30.

Publikasi hasil IKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT |
| 85.85 | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 170 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 69 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">P : 101 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 158 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">bawah :</p> <p style="padding-left: 40px;">D3 : 8 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 : 4 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Nilai IKM konversi 85,85 berada pada *range* 76,61 – 88,30 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “B” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami peningkatan yakni 84,02 atau sekitar naik 1,83 poin. Akan

tetapi mengingat jenis layanan yang disurvei lebih sedikit dari tahun sebelumnya, maka peningkatan ini tidak menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Kemudian dari total responden sebanyak 170 orang dengan porsi dominan dari responden perempuan sebanyak 101 orang (59,41 persen) dan responden laki-laki sebanyak 69 orang (40,58 persen), dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 158 orang (93 persen); S1 sebanyak 4 orang (2,35 persen); D3 sebanyak 8 orang (4,7 persen), sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut :

| | |
|----------------|---------------|
| 1,00 – 2,5966 | : Tidak Baik |
| 2,69 – 3,064 | : Kurang Baik |
| 3,0644 – 3,532 | : Baik |
| 3,5324 – 4,00 | : Sangat Baik |

Tabel 6.47 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.95 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.55 | 2 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.51 | 3 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.49 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.49 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.44 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.28 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.18 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.04 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.44 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya); dan U8 (Penanganan Pengaduan). Sedangkan 6 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U5 (Kesesuaian Pelayanan); U9 (Kualitas Sarana Prasarana); U6 (Kompetensi Petugas); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); U1 (Kesesuaian Persyaratan); dan U2 (Prosedur Pelayanan) berada pada kriteria **Baik**. Nilai **Kurang Baik** terdapat pada unsur U3 (Kecepatan Pelayanan). Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Dari penilaian per masing-masing jenis layanan maka hampir semua jenis layanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK. Tidak ada jenis layanan yang pada survey ini yang mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Meskipun belum menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal ini perlu mendapatkan apresiasi.

Tabel 6.48 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|--|
| 1 | Santunan Kematian | 80.53 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | PKH (Program Keluarga Harapan) | 92.00 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Rumah Singgah | 87.19 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Konfirmasi Kepesertaan Kartu PBI-JKN (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) | 87.41 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 5 | Surat Keterangan Masuk dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) | 94.35 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 6 | Izin Mendirikan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) | 99.90 | Sangat Baik | - |

Dari tabel diatas, tergambarakan semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik” dan “sangat baik”. **Layanan Santunan Kematian** mendapatkan persepsi “baik” (80,53) dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (85,75). **Layanan Penyaluran PKH** mendapatkan persepsi “sangat baik” (92,00) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (83,25). **Layanan Rumah Singgah** mendapatkan persepsi “baik” (87,19) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (83,25). **Layanan Izin Mendirikan LKS** mendapatkan persepsi “sangat baik” (99.90) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (83,25).

Sedangkan **Layanan Kepesertaan Kartu PBI-JKN** mendapatkan persepsi “baik” (87,41) dan **Layanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial** mendapatkan persepsi “sangat baik” (94,35) yang

tidak ada dalam SKM tahun sebelumnya. Namun demikian, perlu kiranya memperluas jangkauan survey untuk seluruh pelayanan dalam rangka mendapatkan gambaran utuh keberhasilan keseluruhan pelayanan yang diberikan, serta mempertahankan kinerja pelayanan yang mendapatkan penilaian baik dari pengguna layanan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan diseluruh unsur pelayanan dengan memperhatikan *feedback* atau tanggapan keluhan dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 6.49 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bontang

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.50 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------------|---------|--|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatkan/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Melakukan bimtek pelayanan prima ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur | | |

| | | | | | |
|----|-------------------------------|---|---|--------------|--|
| | | | <p>elayanan di ruangan/lewat pengeras suara</p> | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan persyaratan ▪ Menginfokan perubahan melalui pengeras suara/teks berjalan di TV/papan pengumuman | TW 1 TW 2 | |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>corporate university</i> dalam rangka transfer <i>knowledge management</i> ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan ▪ <i>Punishment</i> kepada unit yang dikeluhkan pengguna layanan misal denda 100 ribu menghilangkan dokumen/penyelesaian pelayanan tidak sesuai SOP pelayanan | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi sarana prasarana dengan memperluas ruang tunggu dan kursi tunggu ▪ Memperluas tempat parkir/ menyediakan petugas/tanda atau batas kendaraan di area parkir untuk memudahkan pengguna layanan dalam memarkirkan setiap kendaraan secara mandiri agar lebih tertata ▪ Melengkapi tempat sampah dan menganjurkan pengguna layanan tidak membuang sampah sembarang (menyimpan sendiri) di papan pengumuman | | |

J. DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan penilaian pada 17 layanan dibanding tahun sebelumnya sebanyak 44 layanan. Pada survei kali ini menggunakan metode *online* yaitu Google Form. Mengingat pandemik Covid-19 yang belum berakhir, berdampak pada penurunan kunjungan pelayanan dan target sampel. Sehingga total responden 60 responden (100 persen) dari target 60 sampel dari tahun sebelumnya 240 responden (152, 86 persen) dari 157 target responden.

Tabel 6.51 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|-----------|
| 1 | Izin Apotek | 1 | 1 |
| 2 | Izin Mendirikan Bangunan | 15 | 15 |
| 3 | Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal (LKP, TBM, dan PKBM) | 1 | 1 |
| 4 | Izin Pendirian PAUD Formal (TK) dan Non Formal (KB,TPA,SPS) | 1 | 1 |
| 5 | Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik | 2 | 2 |
| 6 | Izin Praktik Apoteker | 2 | 2 |
| 7 | Izin Praktik Bidan | 5 | 5 |
| 8 | Izin Praktik Dokter | 9 | 9 |
| 9 | Izin Praktik Dokter Internsip | 2 | 2 |
| 10 | Izin Praktik Dokter PPDS | 2 | 2 |
| 11 | Izin Praktik Perawat | 8 | 8 |
| 12 | Izin Praktik Perawat Gigi | 1 | 1 |
| 13 | Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian | 2 | 2 |
| 14 | Izin Usaha Jasa Konstruksi | 3 | 3 |
| 15 | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga/Catering | 1 | 1 |
| 16 | Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga | 4 | 4 |
| 17 | Surat Keterangan Penelitian | 1 | 1 |
| Total | | 60 | 60 |

2. Hasil SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dilihat dari tabel di bawah sebagai hasil survei, secara umum persepsi yang diberikan masyarakat pengguna layanan atau responden SKM dominan “sangat baik” dan “baik”, namun masih terdapat persepsi “kurang baik” meskipun dengan persentase kecil. “Sangat baik” diperoleh dari unsur layanan (U4) Kewajaran Biaya sebesar 41, dan (U8) Penanganan Pengaduan sebesar 54 dan unsur

lainnya meskipun dalam jumlah kecil. Hal ini perlu mendapat apresiasi dan perlu dipertahankan ke depannya.

Sedangkan “Kurang Baik” dipersepsikan sebesar 5-30 persen dari total responden dari keseluruhan unsur pelayanan diantaranya (U8) Penanganan Pengaduan dan (U9) Kualitas Sarana Prasarana. Sehingga kiranya perbaikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi mengingat pentingnya pelayanan ini dalam kehidupan masyarakat.

Tabel 6.52 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Baik | 58 | 55 | 56 | 22 | 55 | 50 | 42 | 3 | 53 |
| Sangat Baik | 2 | 5 | 4 | 38 | 5 | 10 | 18 | 57 | 1 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| ∑ Nilai/Unsur | 182 | 185 | 184 | 218 | 185 | 190 | 198 | 237 | 175 |
| NRR / Unsur | 3.033 | 3.083 | 3.067 | 3.633 | 3.083 | 3.167 | 3.300 | 3.950 | 2.917 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.337 | 0.342 | 0.340 | 0.403 | 0.342 | 0.352 | 0.366 | 0.438 | 0.324 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.245 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.245 X 25 | | | | | | | | | 81.12 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel di atas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang adalah BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 60 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 81,12 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Sangat Baik* dengan rentang nilai antara 76,61-88,30.

Hal ini dibuktikan dari pilihan jawaban responden pada tabel di atas yang lebih banyak memberikan opini pada pilihan Baik dan Sangat Baik pada hampir sebagian besar unsur layanan. Meskipun demikian, tuntutan tinggi dari pelayanan publik diharapkan bahwa unit pelayanan publik dengan mutu Baik akan tercermin dari tidak adanya opini publik yang memberikan jawaban Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsur layanan yang dinilai. Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang pada tabel tersebut menggambarkan bahwa masih adanya opini publik yang berada pada pilihan Tidak Baik dan Kurang Baik pada seluruh unsurnya sehingga mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan keseluruhan.

Publikasi hasil IKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TAHUN 2021**

| | |
|---------------------------------|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU |
| 81.12 BAIK | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 60 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 20 Orang P : 40 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 18 Orang bawah :</p> <p>D3 : 12 Orang S1 : 22 Orang S2 : 8 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Nilai IKM konversi 81,12 berada range 76,61-88,30 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “B” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yakni 86,30 atau sekitar turun 5,18 poin. Akan tetapi mengingat jenis layanan yang disurvei lebih sedikit dari tahun sebelumnya, maka penurunan ini tidak menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Kemudian dari total responden sebanyak 60 orang dengan porsi dominan dari responden perempuan sebanyak 40 orang (66,67 persen) dan responden laki-laki sebanyak 20 orang (33,33 persen), dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 18 orang (30 persen); S1 sebanyak 22 orang (36,67 persen); D3 sebanyak 12 orang (20 persen); S2 sebanyak 8 orang (13,33 persen), sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

| | |
|-----------------|---------------|
| 1,00 – 2,5966 | : Tidak Baik |
| 2,69 – 3, 064 | : Kurang Baik |
| 3,0644 – 3, 532 | : Baik |
| 3, 5324 – 4,00 | : Sangat Baik |

Tabel 6.53 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.95 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.63 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.30 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.17 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.08 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.08 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.07 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.03 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.92 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.25 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U8 (Penanganan Pengaduan); dan U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya). Sedangkan 5 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U6 (Kompetensi Petugas); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); U2 (Prosedur Pelayanan); U5 (Kesesuaian Pelayanan); dan (U3) Kecepatan Pelayanan berada pada kriteria **Baik**. Sedangkan **Kurang Baik** ini didapat dari unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan); dan U9 (Kualitas Sarana Prasarana). Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah (sebagai unsur pelayanan yang memiliki nilai urgensi perbaikan tertinggi) sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

Adapun persebaran kluster jawaban dari 60 responden terhadap tingkat kepuasan kinerja unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang dengan sembilan unsur kunci sebagai dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat akan diuraikan secara detil sebagai berikut :

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U3) **Kecepatan Pelayanan** “konsisten” berada di urutan terbawah dalam survei tahun terakhir hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar

mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di website/ whatsapp online 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Dari penilaian per masing-masing jenis layanan maka hampir semua jenis layanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK. Tidak ada jenis layanan yang pada survey ini yang mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Meskipun belum menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal ini perlu mendapatkan apresiasi.

Jenis pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan mutu pelayanan di masa mendatang adalah: Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga/Catering dikarenakan mendapatkan nilai mutu pelayanan “Kurang Baik” atau sebesar 74,93 di rentang 65,00-76,60.

Tabel 6.54 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|---|
| 1 | Izin Apotek | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Izin Mendirikan Bangunan | 81.96 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal (LKP, TBM, dan PKBM) | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Izin Pendirian PAUD Formal (TK) dan Non Formal (KB,TPA,SPS) | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 5 | Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik | 79.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Izin Praktik Apoteker | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Izin Praktik Bidan | 79.92 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Izin Praktik Dokter | 82.63 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Izin Praktik Dokter Internship | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Izin Praktik Dokter PPDS | 84.64 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Izin Praktik Perawat | 80.82 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|---|
| 12 | Izin Praktik Perawat Gigi | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Izin Usaha Jasa Konstruksi | 78.63 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga/Catering | 74.93 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga | 85.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Surat Keterangan Penelitian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Dari tabel di atas, tergambarakan hampir semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik” namun mengalami penurunan nilai kepuasan dibanding tahun sebelumnya. **Layanan Izin Apotek** mendapatkan persepsi “baik” (80,48) naik dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (78,13).

Layanan Izin Mendirikan Bangunan mendapatkan persepsi “baik” (81,96) mengalami penurunan pula dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (88,94) atau turun sekitar 7,02 poin. **Layanan Izin Mendirikan Lembaga Pendidikan Non Formal** mendapatkan persepsi “baik” (77,70) mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (79,69) atau turun 0,14 poin. **Layanan Pendirian PAUD Formal dan Non formal** yang sebelumnya tidak ada dalam survei tahun lalu mendapatkan persepsi “baik” (80,48) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “sangat baik” (88,49). Perbedaan dengan SKM tahun sebelumnya, tidak ada survey pada **Layanan Pendirian PAUD Formal dan Non Formal**.

Sedangkan **Layanan Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik; Layanan Ijin Praktik Dokter; Layanan Izin Praktik Bidan; Izin Praktik Dokter;** mengalami penurunan yang signifikan dari tahun sebelumnya. Masing-masing mendapatkan persepsi “sangat baik” (79,09) sebelumnya “sangat baik ” (100,00) turun 20,91 poin; “baik” (78,81) sebelumnya “sangat baik” (78,13) turun 2,35 poin; “baik” (78,81) sebelumnya “sangat baik” (92,19) turun 13,38; “baik” (81,71) sebelumnya “baik” (84,38) turun 2,67 poin.

Layanan Izin Praktik Dokter Internship; Layanan Izin Praktik Dokter PPDS; Izin Praktik Perawat; Izin Praktik Perawat Gigi ; Izin Praktik Tenaga Medis Kefarmasian; Layanan Izin Usaha Jasa Kontruksi masing-masing mendapatkan penilaian “Baik” (80,48) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (93,75) turun 13,27 poin; “Baik” (84,64) dari tahun sebelumnya “baik” (81,25) atau naik 3,39 poin; “baik” (79,78) dari tahun sebelumnya “baik” (81,82) atau turun 2,04 poin; “baik” (80,48) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (94,79) atau turun 14,31 poin; “baik” (80,48) dari tahun sebelumnya “sngat baik” (96,88) atau turun 16,4 poin; “baik” (78,63) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (88,35) atau turun 9,72 poin.

Layanan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga/Catering mendapatkan predikat penilaian “kurang baik” (74,93) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (96,88) turun signifikan sebesar 65,05 poin. **Layanan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga** mendapatkan predikat penilaian “Baik” (83,94) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (91,19) turun signifikan sebesar 7,25 poin. **Layanan Surat Keterangan Penelitian** mendapatkan predikat penilaian “Baik” (80,48) dari tahun sebelumnya “sangat baik” (84,38) turun signifikan sebesar 7,25 poin 3,9 poin.

Tabel 6.55 Catatan/ Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut :

**Tabel 6.56 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|---|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi sarana prasarana dengan memperluas ruang tunggu dan kursi tunggu ▪ Memperluas tempat parkir/ menyediakan petugas/tanda atau batas kendaraan di area parkir untuk memudahkan pengguna layanan dalam memarkirkan setiap kendaraan secara mandiri agar lebih tertata | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan persyaratan ▪ Mengintegrasikan big data kependudukan (satu data) agar meminimalisir penggunaan kertas dan dokumen serta menyederhanakan data yang diminta | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Melakukan bimtek pelayanan prima ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website | TW 3 TW 1 TW 2 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan ▪ Menginfokan perubahan melalui pengeras suara/teks berjalan di TV/papan pengumuman ▪ Sekat loker pelayanan dibuat transparan dengan nomor loket berdasarkan tahapan proses pelayanan atau memasang TV teks berjalan untuk setiap proses dokumen pelayanan pengguna layanan | TW 3 TW 1 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---------|--|-------------|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara ▪ Meningkatkan/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website | TW 3 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ Corporate university dalam rangka transfer knowledge management ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan | TW 2 | |

K. DINAS KETENAGAKERJAAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Ketenagakerjaan

Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Ketenagakerjaan melakukan penilaian pada 4 layanan dibanding tahun sebelumnya sebanyak 1 layanan saja yaitu pelayanan pembuatan kartu kuning. Pada survei kali ini menggunakan metode online yaitu Google Form dengan total responden 619 responden (100,00 persen) dari target 619 sampel. Layanan Penerimaan Berkas Lamaran kerja mendapatkan responden dominan sebanyak 340 responden disusul Layanan Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja/Kartu Kuning sebanyak 219 responden dan berturut-turut Layanan Penerimaan Berkas Peserta Pelatihan dan Layanan Mediasi sebesar 40 responden dan 20 responden.

Tabel 6.57 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketenagakerjaan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Penerimaan Berkas Lamaran Kerja | 340 | 340 |
| 2 | Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja/ Kartu Kuning | 219 | 219 |
| 3 | Penerimaan Berkas Peserta Pelatihan | 40 | 40 |
| 4 | Mediasi, Konsultasi, Pencatatan PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu), Pengesahan Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama, Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja/ Kartu Kuning = Penerimaan Berkas Lamaran Kerja | 20 | 20 |
| Total | | 619 | 619 |

2. Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan

Secara umum persepsi yang diberikan masyarakat pengguna layanan atau responden SKM dominan “sangat baik” dan “baik”, namun masih terdapat persepsi “kurang baik” dan “tidak baik” meskipun dengan persentase kecil. Hal ini perlu mendapat apresiasi dan perlu dipertahankan ke depannya. Sedangkan “Kurang Baik” dipersepsikan di semua jenis layanan meski dengan nilai rendah sehingga kiranya perbaikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi mengingat pentingnya layanan ini dalam kehidupan masyarakat. Persepsi “tidak baik” hanya ditempati unsur layanan (U8) Penanganan Pengaduan.

Tabel 6.58 Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketenagakerjaan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 5 | 8 |
| Baik | 480 | 510 | 505 | 3 | 505 | 403 | 515 | 51 | 441 |
| Sangat Baik | 138 | 106 | 112 | 616 | 113 | 215 | 100 | 550 | 168 |
| Kosong | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Jumlah Responden | 619 | 619 | 618 | 619 | 619 | 619 | 619 | 615 | 617 |
| Σ Nilai/Unsur | 1994 | 1960 | 1965 | 2473 | 1969 | 2071 | 1953 | 2372 | 2011 |
| NRR / Unsur | 3.221 | 3.166 | 3.180 | 3.995 | 3.181 | 3.346 | 3.155 | 3.857 | 3.259 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.358 | 0.351 | 0.353 | 0.443 | 0.353 | 0.371 | 0.350 | 0.428 | 0.362 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.370 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.370 X 25 | | | | | | | | | 84.25 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel di atas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bontang adalah BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 619 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 84,25 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Baik* dengan rentang nilai antara 76.61-88.30. Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan Kota Bontang pada tabel tersebut menggambarkan bahwa masih adanya opini publik yang berada pada pilihan Tidak Baik dan Kurang Baik pada seluruh unsurnya sehingga mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan keseluruhan.

Publikasi hasil IKM Dinas Ketenagakerjaan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KETENAGAKERJAAN TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KETENAGAKERJAAN |
| 84.25 BAIK | RESPONDEN Jumlah = 619 Orang Jenis Kelamin L : 466 Orang P : 153 Orang Pendidikan SLTA ke 363 Orang bawah : D3 : 134 Orang S1 : 121 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Nilai IKM konversi 84,25 berada range 76,61-88,30 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “B” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yakni 85,44 atau sekitar turun 1,19 poin. Akan tetapi mengingat jenis layanan yang disurvei lebih sedikit dari tahun sebelumnya, maka peningkatan ini tidak menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Kemudian dari total responden sebanyak 619 orang dengan porsi dominan dari responden laki-laki sebanyak 466 orang (75,52 persen) dan responden perempuan sebanyak 153 orang (24,47 persen) dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 363 orang (58,83 persen); S1 sebanyak 121 orang (19,61 persen); D3 sebanyak 134 orang (21,71 persen), dan S2 sebanyak 1 orang (0,16) sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

- 1,00 – 2,5966 : Tidak Baik
- 2,69 – 3,064 : Kurang Baik
- 3,0644 – 3,532 : Baik
- 3,5324 – 4,00 : Sangat Baik

Tabel 6.59 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.86 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.35 | 3 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.26 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.22 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.18 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.18 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.17 | 8 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.16 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.37 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya); dan U8 (Penanganan Pengaduan). Sedangkan 7 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U1 (Kesesuaian Persyaratan); U2 (Prosedur Pelayanan); U5 (Kesesuaian Pelayanan); U6 (Kompetensi Petugas); U9 (Kualitas Sarana Prasarana); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); dan (U3) Kecepatan Pelayanan berada pada kriteria **Baik**. Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan

yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Ketenagakerjaan

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U2) **Prosedur Pelayanan “konsisten”** berada di urutan 3 (tiga) terbawah dalam survei tahun terakhir hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di website/ whatsapp online 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Dari penilaian per masing-masing jenis layanan maka hampir semua jenis layanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK. Meskipun terdapat jenis layanan yang pada survey ini yang mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Meskipun belum menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal ini perlu mendapatkan apresiasi.

Tabel 6.60 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketenagakerjaan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 1 | Penerimaan Berkas Lamaran Kerja | 84,04 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja/ Kartu Kuning | 84,52 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 3 | Penerimaan Berkas Peserta Pelatihan | 85,05 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 4 | Mediasi, Konsultasi, Pencatatan PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu), Pengesahan Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama, Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja/ Kartu Kuning = Penerimaan Berkas Lamaran Kerja | 83,30 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

Dari tabel diatas, tergambarakan semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik”. Namun demikian, perlu kiranya memperluas jangkauan survey untuk seluruh pelayanan dalam rangka mendapatkan gambaran utuh keberhasilan keseluruhan pelayanan yang diberikan, serta mempertahankan kinerja pelayanan yang mendapatkan penilaian baik dari pengguna layanan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan diseluruh unsur pelayanan dengan memperhatikan feedback atau tanggapan keluhan dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa unsur layanan yang masih perlu mendapatkan perbaikan tergambar dari matriks dibawah ini:

Tabel 6.61 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-

masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.62 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Ketenagakerjaan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|--|---|---|------------------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Masih ada yang judes, tidak sopan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme | TW 2 | |
| | | - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan | | TW 3 | |
| | | - Kurang senyum dan perhatian | | TW 1 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatkan/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | TW 3 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan alur/tahapan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan ▪ Sekat loker pelayanan dibuat transparan dengan nomor loket berdasarkan tahapan proses pelayanan atau memasang TV teks berjalan untuk setiap proses dokumen pelayanan pengguna layanan | TW 3 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan persyaratan ▪ Mengintegrasikan big data kependudukan (satu data) agar meminimalisir penggunaan kertas dan dokumen serta menyederhanakan data yang diminta | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman | TW 3 TW 1 TW 2 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menambah kursi bagi tamu | TW 2 | |
| | | - Tempat parkir sempit | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memperluas tempat parkir, dan menyediakan petugas parkir agar parkir rapi | TW 1 | |
| | | - Tempat sampah kurang | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi tempat sampah dan menganjurkan pengguna layanan tidak membuang sampah sembarang (menyimpan sendiri) di papan pengumuman | TW 2 | |
| | | - Toilet kotor/ air mati | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Membersihkan toilet secara berkala dan memperbaiki aliran air yang macet/mati | TW 1 | |
| | | - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi fasilitas bacaan dan playground anak | TW 1 TW 2 TW 3 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - Petugas baru perlu didampingi petugas senior | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ Corporate university dalam rangka transfer knowledge management ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan | TW 2 | |

L. DINAS LINGKUNGAN HIDUP

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Lingkungan Hidup

Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Lingkungan Hidup melakukan penilaian pada 7 layanan dibanding tahun sebelumnya hanya 1 layanan yaitu Penerimaan Retribusi Layanan persampahan/kebersihan. Pada survei kali ini menggunakan metode online yaitu Google Form. Mengingat pandemik Covid-19 yang belum berakhir, berdampak pada penurunan kunjungan pelayanan dan capaian pengembalian responden yang kurang dari target sampel. Meskipun demikian, juga terdapat layanan yang sesuai target. Sehingga total responden 204 responden (100,00 persen) dari target 204 sampel. Hasil survei didominasi pelayanan penanaman pohon.

Tabel 6.63 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Lingkungan Hidup

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan | 16 | 16 |
| 2 | Rekomendasi Teknis Izin Pengelolaan Limbah B3 Untuk Kegiatan Penyimpanan Sementara Limbah B3 | 1 | 1 |
| 3 | Rekomendasi Teknis Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Permukaan | 1 | 1 |
| 4 | Penanaman Pohon | 183 | 183 |
| 5 | Rekomendasi Kelayakan Lingkungan (Untuk Amdal) | 1 | 1 |
| 6 | Rekomendasi Izin Lingkungan (Untuk Ukl-Upl) | 1 | 1 |
| 7 | Penanganan Pengaduan Lingkungan | 1 | 1 |
| Total | | 204 | 204 |

2. Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup

Dilihat dari tabel di bawah sebagai hasil survei, secara umum persepsi yang diberikan masyarakat pengguna layanan atau responden SKM dominan “sangat baik” dan “baik”, namun masih terdapat persepsi “kurang baik” dan “tidak baik” meskipun dengan persentase kecil. “Sangat baik” diperoleh dari unsur layanan (U4) Kewajaran Biaya sebesar 203; (U6) Kompetensi Petugas sebesar 196; (U5) Keseuaian Pelayanan sebesar 64; dan (U8) Penanganan Pengaduan sebesar 196. Persepsi “Baik” diperoleh dari unsur layanan (U1) Kesesuaian Persyaratan sebesar 197, (U2) Prosedur Pelayanan sebanyak 197, serta (U3) Kecepatan Pelayanan sebesar 202. Hal ini perlu mendapat apresiasi dan perlu dipertahankan ke depannya.

Sedangkan “Kurang Baik” dipersepsikan sebesar 1-8 orang dari total responden dari keseluruhan unsur pelayanan sehingga kiranya perbaikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Adapun persebaran kluster jawaban dari 204 responden terhadap tingkat kepuasan kinerja unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang dengan sembilan unsur kunci sebagai dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat akan diuraikan secara detail sebagai berikut :

Tabel 6.64 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| Baik | 197 | 197 | 202 | 1 | 139 | 103 | 198 | 5 | 195 |
| Sangat Baik | 7 | 6 | 1 | 203 | 64 | 101 | 6 | 196 | 1 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 204 | 204 | 204 | 204 | 204 | 204 | 204 | 204 | 204 |
| Σ Nilai/Unsur | 619 | 617 | 612 | 815 | 675 | 713 | 618 | 803 | 605 |
| NRR / Unsur | 3.034 | 3.025 | 3.000 | 3.995 | 3.309 | 3.495 | 3.029 | 3.936 | 2.966 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.337 | 0.336 | 0.333 | 0.443 | 0.367 | 0.388 | 0.336 | 0.437 | 0.329 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.307 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.307 X 25 | | | | | | | | | 82.67 |

Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

- 1,00 – 2,5966 : Tidak Baik
- 2,69 – 3, 064 : Kurang Baik
- 3,0644 – 3, 532 : Baik
- 3, 5324 – 4,00 : Sangat Baik

Tabel 6.65 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.94 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.50 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.31 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.03 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.03 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.02 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.97 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.31 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya); dan U8 (Penanganan

Pengaduan) dan (U6) Kompetensi Petugas. Sedangkan 6 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U5 (Kesesuaian Pelayanan); U1 (Kesesuaian Persyaratan); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); U2 (Prosedur Pelayanan); (U3) Kecepatan Pelayanan; dan U9 (Kualitas Sarana Prasarana) berada pada kriteria **Baik**. Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi. Publikasi hasil IKM Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS LINGKUNGAN HIDUP TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP |
| <h1>82.67</h1> <h2>BAIK</h2> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 204 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 92 Orang |
| | P : 112 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 29 Orang |
| | bawah : |
| D3 : 63 Orang | |
| S1 : 112 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Nilai IKM konversi 82,67 berada *range* 76,61-88.30 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “B” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami penurunan yakni 91,02 atau turun sekitar 8,35 poin.

Kemudian dari total responden sebanyak 204 orang dengan porsi dominan dari responden perempuan sebanyak 112 orang (54,90 persen) dan responden laki-laki sebanyak 92 orang (45,09 persen), dan komposisi pendidikan didominasi S1 sebanyak 112 orang (54,90 persen); D3 sebanyak 63 orang (30,88 persen), SLTA sebanyak 29 orang (14,21 persen); sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya

dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan persepsi responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel diatas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang adalah BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 204 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 82,67 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Baik* dengan rentang nilai antara 76,61-88,30. Secara lebih detail sebagai berikut :

- a. Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang = 82,67
- b. Mutu Pelayanan = B
- c. Kinerja Unit Pelayanan = BAIK

Hal ini dibuktikan dari pilihan jawaban responden pada tabel di atas yang lebih banyak memberikan opini pada pilihan Baik dan Sangat Baik pada hampir sebagian besar unsur layanan. Meskipun demikian, tuntutan tinggi dari pelayanan publik diharapkan bahwa unit pelayanan publik dengan mutu Baik akan tercermin dari tidak adanya opini publik yang memberikan jawaban Tidak Baik dan Kurang Baik pada setiap unsur layanan yang dinilai. Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang pada tabel tersebut menggambarkan bahwa masih adanya opini publik yang berada pada pilihan Tidak Baik dan Kurang Baik pada seluruh unsurnya sehingga mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan keseluruhan.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Lingkungan Hidup

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U3) **Kecepatan Pelayanan** dan (U9) **Kualitas Sarana Prasarana** “konsisten” berada di urutan terbawah dalam survey tahun terakhir hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di website/ whatsapp online 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Dari penilaian per masing-masing jenis layanan maka hampir semua jenis layanan masuk dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK. Tidak ada jenis layanan yang pada survey ini yang mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Meskipun belum menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal ini perlu mendapatkan apresiasi.

Tabel 6.66 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Lingkungan Hidup

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|--|
| 1 | Penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan | 79,78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 2 | Rekomendasi Teknis Izin Pengelolaan Limbah B3 Untuk Kegiatan Penyimpanan Sementara Limbah B3 | 80,48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Rekomendasi Teknis Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Permukaan | 80,48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Penanaman Pohon | 83,04 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Rekomendasi Kelayakan Lingkungan (Untuk Amdal) | 77,70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Rekomendasi Izin Lingkungan (Untuk Ukl-Upl) | 80,48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Penanganan Pengaduan Lingkungan | 72,15 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

Dari tabel di atas, tergambarakan semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik” kecuali Layanan Penanganan Pengaduan Lingkungan. Perbedaan dengan SKM tahun sebelumnya, tidak ada hasil survei pada tiap layanan.

Namun demikian, perlu kiranya memperluas jangkauan survey untuk seluruh pelayanan dalam rangka mendapatkan gambaran utuh keberhasilan keseluruhan pelayanan yang diberikan, serta mempertahankan kinerja pelayanan yang mendapatkan penilaian baik dari pengguna layanan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan diseluruh unsur pelayanan dengan memperhatikan feedback atau tanggapan keluhan dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.67 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Lingkungan Hidup

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|--|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi / memperbaiki sarana pendingin ruangan ▪ Membuat jendela ventilasi atau lubang agar memperlancar sirkulasi udara di ruangan ▪ Memperluas tempat parkir/ menyediakan petugas/tanda atau batas kendaraan di area parkir untuk memudahkan pengguna layanan dalam memarkirkan setiap kendaraan secara mandiri agar lebih tertata ▪ Melengkapi tempat sampah dan menganjurkan pengguna layanan tidak membuang sampah sembarang (menyimpan sendiri) di papan pengumuman | <p>TW 2</p> <p>TW 3</p> <p>TW 1</p> | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Melakukan bimtek pelayanan prima | TW 3 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | TW 3 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme | TW 2 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|---------|---|-------------|------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan | TW 1 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | TW 2 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan ▪ Menginfokan perubahan melalui pengeras suara/teks berjalan di TV/papan pengumuman | TW 3 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ corporate university dalam rangka transfer knowledge management ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan | TW 2 | |

M. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pada periode SKM tahun 2021 ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penilaian pada 10 layanan dibanding tahun sebelumnya sebanyak 11 layanan yaitu minus pelayanan Akta Pengesahan Anak. Pada survey kali ini menggunakan metode online yaitu Google Form. Mengingat pandemic Covid-19 yang belum berakhir, berdampak pada penurunan kunjungan pelayanan dan capaian pengembalian responden yang kurang dari target sampel. Meskipun demikian, juga terdapat layanan yang melebihi target. Yaitu pelayanan akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian, pelayanan informasi data kependudukan dan pelayanan pengaduan data kependudukan. Sehingga total responden 288 responden (79,77 persen) dari target 361 sampel. Hasil survey didominasi pelayanan KTP elektronik, Layanan Kartu keluarga, sedangkan yang berbeda dari tahun sebelumnya adalah tiadanya survey pada pelayanan akta pengesahan anak.

Tabel 6.68 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Kartu Keluarga (KK) | 109 | 81 |
| 2 | Pelayanan KTP Elektronik | 139 | 116 |
| 3 | Pelayanan KIA | 33 | 13 |
| 4 | Pelayanan Pindah Penduduk (SKPWNI) | 35 | 13 |
| 5 | Pelayanan Akta Kelahiran | 28 | 26 |
| 6 | Pelayanan Akta Kematian | 6 | 7 |
| 7 | Pelayanan Akta Perkawinan | 1 | 6 |
| 8 | Pelayanan Akta Perceraian | 1 | 4 |
| 9 | Pelayanan Informasi Data Kependudukan | 1 | 9 |
| 10 | Pelayanan Pengaduan Data Kependudukan | 8 | 13 |
| Total | | 361 | 288 |

2. Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dilihat dari tabel di bawah sebagai hasil survey, secara umum persepsi yang diberikan masyarakat pengguna layanan atau responden SKM dominan “sangat baik” dan “baik”, namun masih terdapat persepsi “kurang baik” dan “tidak baik” meskipun dengan persentase kecil. “sangat baik” diperoleh dari unsur layanan (U1) Kesesuaian Persyaratan, (U2) Prosedur Pelayanan, (U4) Kewajaran Biaya, (U5) Kesesuaian Pelayanan dan (U8) Penanganan Pengaduan serta (U9) Kualitas Sarana Prasarana. Sedangkan “Kurang Baik” dipersepsikan sebesar 1-6 persen dari total responden yaitu (U2) Prosedur Pelayanan; (U3) Kecepatan pelayanan dan (U9) Kualitas Sarana Prasarana.

Tabel 6.69 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Kurang Baik | 5 | 12 | 17 | 3 | 3 | 11 | 9 | 8 | 13 |
| Baik | 102 | 105 | 141 | 19 | 139 | 127 | 156 | 38 | 132 |
| Sangat Baik | 180 | 170 | 127 | 266 | 144 | 149 | 121 | 239 | 142 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jumlah Responden | 288 | 288 | 288 | 288 | 288 | 288 | 288 | 288 | 287 |
| Σ Nilai/Unsur | 1037 | 1020 | 968 | 1127 | 1001 | 1000 | 972 | 1089 | 990 |
| NRR / Unsur | 3.601 | 3.542 | 3.361 | 3.913 | 3.476 | 3.472 | 3.375 | 3.781 | 3.449 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.400 | 0.393 | 0.373 | 0.434 | 0.386 | 0.385 | 0.375 | 0.420 | 0.383 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.549 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.549 X 25 | | | | | | | | | 88.72 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang dilakukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel diatas maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang adalah SANGAT BAIK. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 288 responden memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 88,72 yang berarti pada interval *Mutu Pelayanan Sangat Baik* dengan rentang nilai antara 88,31-100,00. Secara lebih detil sebagai berikut :

- a. Nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang = 88,72
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja Unit Pelayanan = SANGAT BAIK

Publikasi hasil IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL |
|---|---|
| <p>88.72</p> <p>SANGAT BAIK</p> | <p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 288 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 115 Orang P : 173 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 138 Orang bawah :</p> <p>D3 : 25 Orang S1 : 115 Orang S2 : 9 Orang S3 : 1 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Nilai IKM konversi 88,72 berada range 88,31-100,00 dan masuk ke dalam Mutu Pelayanan berpredikat “A” dan termasuk dalam kategori Unit Pelayanan yang “Sangat Baik”. Dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yakni 86,67 atau sekitar naik 2,05 poin. Akan tetapi mengingat jenis layanan yang disurvei lebih sedikit dari tahun sebelumnya, maka peningkatan ini tidak menggambarkan keseluruhan pelayanan yang diberikan. Kemudian dari total responden sebanyak 288 orang dengan porsi dominan dari responden perempuan sebanyak 173 orang (60,06 persen) dan responden laki-laki sebanyak 115 orang (39,93 persen), dan komposisi pendidikan didominasi SLTA sebanyak 138 orang (47,91 persen); S1 sebanyak 115 orang (39,93 persen); D3 sebanyak 25 orang (8,68 persen), sedikit banyaknya diyakini kemampuan memahami maksud dan isi kuesioner SKM menjadi lebih tinggi sehingga memberikan persepsi yang terbaik, lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan khususnya dalam peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan nilai rerata dari setiap unsur pelayanan seperti yang tertera pada tabel di bawah ini serta dengan menggunakan Nilai Interval IKM (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

| | |
|-----------------|---------------|
| 1,00 – 2,5966 | : Tidak Baik |
| 2,69 – 3, 064 | : Kurang Baik |
| 3,0644 – 3, 532 | : Baik |
| 3, 5324 – 4,00 | : Sangat Baik |

Tabel 6.70 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.91 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.82 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.36 | 3 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.31 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.31 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.27 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.25 | 7 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.22 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.12 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.55 | |

Jika diamati berdasarkan masing-masing unsur pelayanan, maka terdapat 2 unsur pelayanan yang berada pada kriteria **Sangat Baik** yaitu U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya); dan U8 (Penanganan Pengaduan). Sedangkan 7 unsur sisanya berdasarkan urutan yaitu U1 (Kesesuaian Persyaratan); U2 (Prosedur Pelayanan); U5 (Kesesuaian Pelayanan); U6 (Kompetensi Petugas); U9 (Kualitas Sarana Prasarana); U7 (Perilaku Petugas Pelayanan); dan (U3) Kecepatan Pelayanan berada pada kriteria **Baik**. Ini menggambarkan bahwa peningkatan pelayanan dimulai dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sekaligus mempertahankan kinerja unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi.

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Secara umum, telah terjadi perbaikan di setiap unsur layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang, hanya saja untuk untuk (U3) **Kecepatan Pelayanan** “konsisten” berada di urutan terbawah dalam survey 3 tahun terakhir sejak tahun 2019 hingga tahun 2021 ini. Sehingga perlu kiranya menjadi prioritas perbaikan dengan berinovasi menggunakan **Teknologi Informasi** agar mempersingkat waktu pelayanan misalnya pengguna layanan dapat melakukan sebagian atau keseluruhan layanan di website/ whatsapp online 24 jam yang *fast response*, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*) dengan menerapkan tanda tangan digital/*barcode* sebagai pengganti tanda tangan/cap basah legalitas dokumen.

Tabel 6.71 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan Kartu Keluarga (KK) | 88.83 | Sangat Baik | - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Pelayanan KTP Elektronik | 87.76 | Baik | - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 3 | Pelayanan KIA | 90.93 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Pelayanan Pindah Penduduk (SKPWNI) | 90.08 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Pelayanan Akta Kelahiran | 89.12 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan |
| 6 | Pelayanan Akta Kematian | 91.18 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Pelayanan Akta Perkawinan | 88.80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 8 | Pelayanan Akta Perceraian | 94.35 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 9 | Pelayanan Informasi Data Kependudukan | 86.95 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Pelayanan Pengaduan Data Kependudukan | 90.29 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Dari tabel di atas, tergambar bahwa semua jenis layanan mendapatkan persepsi “baik” dan “sangat baik”. **Layanan Kartu Keluarga** mendapatkan persepsi “sangat baik” (88,83) meningkat dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (87,09). **Layanan KTP Elektronik** mendapatkan persepsi “baik” (87,76) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “baik” (85,87). **Layanan KIA** mendapatkan persepsi “sangat baik” (90,93) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “sangat baik” (91,41). **Layanan Pindah Penduduk** mendapatkan persepsi “sangat baik” (90,08) mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya “sangat baik” (88,49). Perbedaan dengan SKM tahun sebelumnya, tidak ada survey pada layanan akta pengesahan anak.

Sedangkan **Layanan Akta Kelahiran; Layanan Akta Kematian; Layanan Akta Perkawinan dan Layanan Akta Perceraian; Layanan Pengaduan Data Kependudukan** mengalami peningkatan signifikan dari tahun sebelumnya. Masing-masing mendapatkan persepsi “sangat baik” (89,12) sebelumnya “baik” (86,25); “sangat baik” (91,18) sebelumnya “baik” (83,98); “sangat baik” (94,35) sebelumnya “baik” (85,42); “sangat baik” (94,35) sebelumnya “sangat baik” (90,63) dan “sangat baik” (90,29) sebelumnya “baik” (86,46). Sebaliknya, **Layanan Informasi Data Kependudukan** justru mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu mendapatkan persepsi “baik” (86,95) sebelumnya (87,50), atau mengalami penurunan sebanyak 0,55 poin.

Tabel 6.72 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bontang

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|--|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | | |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

**Tabel 6.73 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|--|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website ▪ Reward dan punishment dalam rangka penegakan disiplin pegawai ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | <p>TW 3 TW 1 TW 2</p> | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan ▪ Menerapkan motto pelayanan “senyum, sapa” | <p>TW 1 TW 2 TW 3</p> | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melengkapi sarana prasarana dengan memperluas ruang tunggu dan kursi tunggu ▪ Melengkapi / memperbaiki sarana pendingin ruangan ▪ Menambahkan tanaman di ruang tunggu ▪ Memperluas tempat parkir/ menyediakan petugas/tanda atau batas kendaraan di area parkir untuk memudahkan pengguna layanan dalam memarkirkan setiap kendaraan secara mandiri ▪ Melengkapi tempat sampah ▪ Melengkapi fasilitas bacaan dan playground anak | <p>TW 1 TW 2 TW 3</p> | |

| | | | | | |
|----|------------------------|---|---|--|--|
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek pelayanan prima ▪ Bimtek teknis peningkatan profesionalisme ▪ Penghargaan finansial dan non finansial dalam apresiasi petugas terbaik dalam pelayanan | <p>TW 1 TW 2 TW 3</p> | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan | <p>TW 1</p> | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan ▪ Memasang informasi prosedur pelayanan di banner/papan pengumuman ▪ Melibatkan satpam/petugas khusus untuk menjelaskan prosedur pelayanan di ruangan/lewat pengeras suara | <p>TW 3 TW 1 TW 2</p> | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memasang banner /papan pengumuman yang memuat persyaratan pelayanan ▪ Memasang TV yang memuat teks berjalan/informasi progress per tahapan pelayanan setiap pengguna layanan ▪ Aktif memberikan penjelasan dan tahapan pelayanan dengan kerja sama Telkom center untuk memastikan progress setiap pelayanan/ sms pelayanan yang dipegang 1 petugas berkoordinasi dengan seluruh petugas pelayanan | | |

N. DINAS PERHUBUNGAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Perhubungan

Sebanyak 3 layanan di Dinas Perhubungan menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 177 orang dan capaian responden sebesar 177 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.74 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perhubungan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|-------------------------|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Uji kendaraan | 161 | 161 |
| 2 | Pelayanan Mutasi | 3 | 3 |
| 3 | Pelayanan Numpang uji | 13 | 13 |
| Total | | 177 | 177 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Uji Kendaraan dengan jumlah responden sebanyak 161 orang dan pelayanan Numpang Uji dengan jumlah responden sebanyak 13 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Perhubungan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada pengguna layanan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator unsur pelayanan publik, meliputi ; Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Pelayanan pada Dinas Perhubungan telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 177 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Tabel 6.75 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 3 |
| Kurang Baik | 2 | 0 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 | 14 |
| Baik | 140 | 139 | 133 | 1 | 116 | 97 | 97 | 103 | 103 |
| Sangat Baik | 35 | 36 | 33 | 174 | 61 | 80 | 80 | 43 | 57 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 |
| Σ Nilai/Unsur | 564 | 563 | 552 | 703 | 592 | 611 | 611 | 519 | 568 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| NRR / Unsur | 3.186 | 3.181 | 3.119 | 3.972 | 3.345 | 3.452 | 3.452 | 2.932 | 3.209 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.354 | 0.353 | 0.346 | 0.441 | 0.371 | 0.383 | 0.383 | 0.325 | 0.356 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.313 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.313 X 25 | | | | | | | | | 82.83 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Dinas Perhubungan, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Dinas Perhubungan. Adapun dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 177 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 135 orang dan perempuan sebanyak 42 orang. Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 149 orang. Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan adalah BAIK. Hasil ini dilihat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang setelah dikonversi sebesar 82,83 yang berarti berada pada kinerja unit pelayanan baik. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Perhubungan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERHUBUNGAN TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PERHUBUNGAN |
| 82.83 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 177 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 135 Orang P : 42 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke bawah : 149 Orang |
| | D3 : 22 Orang |
| | S1 : 6 Orang |
| | S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Kompetensi Petugas (U6). Sedangkan Penanganan Pengaduan (U8) dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.76 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perhubungan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.97 | 1 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.45 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.45 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.34 | 4 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.21 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.19 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.18 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.12 | 8 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 2.93 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.32 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Perhubungan

Penilaian terhadap tiga jenis layanan terdapat dua jenis layanan dengan kategori baik pada Pelayanan Uji Kendaraan dan Pelayanan Mutasi. Adapun Pelayanan Numpang Uji mendapatkan kategori kurang baik. Dari ketiga jenis layanan ini unsur yang paling perlu perbaikan adalah unsur penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 6.77 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perhubungan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan Uji kendaraan | 83.49 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 2 | Pelayanan Mutasi | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Penanganan Pengaduan |
| 3 | Pelayanan Numpang Uji | 74.50 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada tiga layanan yang ada di Dinas Perhubungan secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Sejauh ini responden memberikan penilaian baik dan kurang baik pada jenis layanan yang ada. Terdapat dua layanan mendapatkan kategori baik yaitu Pelayanan Uji Kendaraan dan Pelayanan Mutasi. Adapun Pelayanan Numpang Uji masuk kategori kurang baik.

Berdasarkan hasil analisa SKM Dinas Perhubungan tahun 2021, Peringkat tertinggi capaian SKMnya adalah Pelayanan Uji Kendaraan dengan perolehan angka 83,49, dimana nilai ini meningkat sebesar 1,95 poin dari capaian sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai sebesar 81,54. Pada Pelayanan Uji Kendaraan terdapat beberapa unsur yang masih rendah yaitu kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kesesuaian pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan penanganan pengaduan. Selanjutnya untuk angka tertinggi ada di Pelayanan Mutasi tahun 2021 dengan perolehan angka 83,25, dimana nilai ini turun sebesar 1,39 poin dari capaian nilai sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai sebesar 84,64.

Pada Pelayanan Mutasi terdapat unsur prosedur pelayanan yang masih rendah yaitu kesesuaian persyaratan, kesesuaian/ kewajaran biaya dan penanganan pengaduan. Selanjutnya untuk angka terendah ada di Pelayanan numpang Uji tahun 2021 dengan perolehan angka 74,50, dimana nilai ini turun sebesar 13,84 poin dari capaian nilai sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai sebesar 88,34. Pada Pelayanan Mutasi terdapat unsur prosedur pelayanan yang masih rendah yaitu kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 6.78 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Perhubungan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |

| | | |
|--|--|--|
| | | Toilet kotor/ air mati |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Berdasarkan hasil survey, beberapa responden memilih alasan banyak berkas yang diminta dan tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan pada unsur kesesuaian persyaratan. Selanjutnya beberapa responden memilih alasan prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit pada unsur prosedur layanan. Begitupun juga pada unsur kecepatan layanan dimana beberapa responden memilih alasan antrian lama dan petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan. Kemudian pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya dimana beberapa responden memilih alasan terdapat biaya tambahan dan adanya ketidakwajaran biaya.

Begitupun juga pada unsur penanganan dan pengaduan dimana beberapa responden memilih alasan tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu, tidak tahun kemana harus mengadu dan penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/tidak jelas. Selanjutnya pada unsur kualitas sarana dan prasarana dimana beberapa responden memilih alasan ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas, AC tidak ada atau tidak berfungsi/ruangan panas, tempat paker sempit, tempat sampah kurang, Perlengkapan/ peralatan tidak memadai, Toilet kotor/ air mati dan Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Perhubungan

Berdasarkan keluhan yang disampaikan responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindaklanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik.

Tabel 6.79 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perhubungan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|--|---|-------|------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas | <ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan wadah pengaduan ,baik secara langsung maupun melalui kanal media sosial | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi SOP dan SP Pengoptimalan jam kerja dengan berpegang pada standar waktu pelayanan - Sosialisasi Standar Pelayanan baik di ruang pelayanan, di media sosial, website dan sarana promosi lainnya | 2022 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|-------|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit | - Evaluasi, uji publik dan Sosialisasi Standar Pelayanan | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | - Evaluasi, uji publik dan Sosialisasi Standar Pelayanan | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | - Melakukan penataan ruang tunggu - Melengkapi sarana dan prasarana | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | | - Sosialisasi standar pelayanan di baik secara langsung maupun melalui media sosial | 2022 | |

O. DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Komunikasi dan Informatika

Sebanyak 3 layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 12 orang dan capaian responden sebesar 12 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.80 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------------|---------------|-----------|
| 1 | Permohonan Informasi | 9 | 9 |
| 2 | Pengadaan e-lapor | 1 | 1 |
| 3 | Emergency Call 112 | 2 | 2 |
| Total | | 12 | 12 |

Dari tabel diatas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Permohonan Informasi dengan jumlah responden sebanyak 9 orang, pelayanan Emergency Call 112 dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dan pelayanan Pengadaan e Laporan dengan jumlah responden sebanyak 1 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika

Pengukuran survey kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada pengguna layanan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator unsur pelayanan publik, meliputi ; Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 12 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kompetensi Petugas (U6) dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Tabel 6.81 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 12 | 12 | 12 | 0 | 8 | 4 | 8 | 0 | 12 |
| Sangat Baik | 0 | 0 | 0 | 12 | 4 | 8 | 4 | 12 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Σ Nilai/Unsur | 36 | 36 | 36 | 48 | 40 | 44 | 40 | 48 | 36 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.000 | 3.000 | 4.000 | 3.333 | 3.667 | 3.333 | 4.000 | 3.000 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.444 | 0.370 | 0.407 | 0.370 | 0.444 | 0.333 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.367 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.367 X 25 | | | | | | | | | 84.18 |

Dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 12 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 5 orang. Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 10 orang. secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika adalah BAIK. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA |
| 84.18 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 12 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 7 Orang |
| | P : 5 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 2 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 0 Orang |
| S1 : 10 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Penanganan Pengaduan (U8). Sedangkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.82 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4.00 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.67 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.33 | 4 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.33 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.37 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Penilaian terhadap tiga jenis layanan terdapat satu jenis layanan dengan kategori sangat baik pada pelayanan Pengadaan e-Lapor. Adapun pelayanan Permohonan informasi dan Pelayanan Emergency Call 112 mendapatkan kategori baik.

Tabel 6.83 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Permohonan Informasi | 83.87 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pengadaan e-lapor | 88.80 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Emergency Call 112 | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada tiga layanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Sejauh ini responden memberikan penilaian sangat baik dan baik pada jenis layanan yang ada. Terdapat dua layanan mendapatkan kategori baik yaitu pelayanan Permohonan Informasi dan pelayanan Emergency Call 112. Adapun pelayanan E Lapor masuk kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil analisa SKM Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2021, secara umum nilai IKM 2021 sebesar 84,18 dengan kategori baik mengalami penurunan 10,93 poin dari nilai yang di peroleh pada tahun 2020 sebesar 95,74 dengan kategori sangat baik. Peringkat tertinggi capaian SKMnya adalah pelayanan Pengadaan e Laporan dengan perolehan angka 88,80, dimana pelayanan ini baru ada di tahun 2021. Selanjutnya untuk angka tertinggi ada di pelayanan Permohonan Informasi yang pada tahun 2021 merupakan satu satunya pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika dengan perolehan angka 83,87, dimana nilai ini turun sebesar 11,87 poin dari capaian nilai sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai secara keseluruhan sebesar 95,74. Selanjutnya untuk angka terendah ada di pelayanan Emergency Call dimana tahun 2021 dengan perolehan angka 83,25, dimana layanan ini baru ada di tahun 2021.

terdapat 3 unsur pelayanan yang berada pada peringkat terendah. Beberapa unsur pelayanan perlu mendapatkan fokus perhatian untuk di tingkatkan perbaikannya seperti layanan Kualitas Sarana dan Prasarana, layanan Kecepatan Pelayanan dan layanan Prosedur Pelayanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik.

Tabel 6.84 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Komunikasi dan Informatika

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Melengkapi sarana dan prasarana pendukung | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Peningkatan kapasitas petugas pelayanan - Evaluasi SOP dan evaluasi standar pelayanan - Sosialisasi standar pelayanan di berbagai media yang tersedia | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Evaluasi sosialisasi standar pelayann | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi sosialisasi standar pelayann | 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Internalisasi budaya pelayanan dan diklat pelayana prima/service exelent | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Evaluasi SOP - Evaluasi serta sosialisasi standar pelayanan | 2022 | |

P. DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Sebanyak 5 layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 11 orang dan capaian responden sebesar 11 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.85 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|-----------|
| 1 | Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) | 1 | 1 |
| 2 | Ruang Auditorium | 3 | 3 |
| 3 | Peminjaman Mangrove Edu Park Berbas Pantai | 5 | 5 |
| 4 | Halaman Parkir Gedung Graha | 1 | 1 |
| 5 | Ruang Rapat Dispopar Lantai 3 | 1 | 1 |
| Total | | 11 | 11 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Peminjaman Mangrove Edu Park Berbas Pantai dengan jumlah responden sebanyak 5 orang, dan pelayanan Ruang Auditorium dengan jumlah responden sebanyak 3 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Pengukuran survey kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada pengguna layanan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator unsur pelayanan publik, meliputi ; Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Pelayanan pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 11 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Tabel 6.86 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 8 | 9 | 8 | 0 | 8 | 11 | 8 | 0 | 8 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Sangat Baik | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 0 | 3 | 10 | 3 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Σ Nilai/Unsur | 36 | 35 | 36 | 44 | 36 | 33 | 36 | 41 | 36 |
| NRR / Unsur | 3,273 | 3,182 | 3,273 | 4,000 | 3,273 | 3,000 | 3,273 | 3,727 | 3,273 |
| NRR tertbg/ unsur | 0,363 | 0,353 | 0,363 | 0,444 | 0,363 | 0,333 | 0,363 | 0,414 | 0,363 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.360 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.360 X 25 | | | | | | | | | 84.01 |

Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur yang diajukan kepada pengguna layanan, maka persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata adalah BAIK, sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA |
| 84.01 BAIK | RESPONDEN Jumlah = 11 Orang Jenis Kelamin L : 3 Orang P : 8 Orang Pendidikan SLTA ke 6 Orang bawah : D3 : 4 Orang S1 : 1 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Penanganan Pengaduan (U8). Sedangkan Kompetensi Petugas (U6) dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.87 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.73 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.27 | 3 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.27 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.27 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.27 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.27 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.18 | 8 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.36 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Penilaian terhadap lima jenis layanan terdapat dua jenis layanan dengan kategori sangat baik, yaitu pada pelayanan Ruang Rapat Dispopar Lantai 3 dan pelayanan Ruang Auditorium. Adapun pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) dan pelayanan Peminjaman Mangrove Edu Park Berbas Pantai mendapatkan kategori baik. Namun terdapat satu layanan dengan kategori kurang baik yaitu layanan Halaman Parkir Gedung Graha. Dari kelima jenis layanan ini unsur yang paling perlu perbaikan adalah unsur perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan dan perilaku petugas pelayanan.

Tabel 6.88 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Ruang Auditorium | 89.73 | Sangat Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 3 | Peminjaman Mangrove Edu Park Berbas Pantai | 81.03 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Halaman Parkir Gedung Graha | 72.15 | Kurang Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------------|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 5 | Ruang Rapat Dispopar Lantai 3 | 91.58 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada lima layanan yang ada di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Se jauh ini responden memberikan penilaian sangat baik, baik dan kurang baik pada jenis layanan yang ada. Terdapat satu layanan mendapatkan kategori kurang baik yaitu pelayanan Halaman Parkir Gedung Graha.

Berdasarkan hasil analisa SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata tahun 2021, secara umum nilai IKM 2021 sebesar 84,01 dengan kategori baik mengalami penurunan 2,25 poin dari nilai yang di peroleh pada tahun 2020 sebesar 86,26 dengan kategori sangat baik. Peringkat tertinggi capaian SKM tahun 2021 adalah pelayanan Ruang Rapat Dispopar Lantai 3 dengan perolehan angka 91,58, dimana pelayanan ini mengalami peningkatan dari tahun 2020 dengan angka 88,80. Selanjutnya untuk angka tertinggi ada di pelayanan Ruang Auditorium yang pada tahun 2021 dengan perolehan angka 89,73, dimana nilai ini meingkat dari capaian nilai sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai sebesar 86,03. Selanjutnya untuk angka terendah ada di pelayanan Halaman Parkir Gedung Graha dimana tahun 2021 dengan perolehan angka 72,15, dimana layanan ini mengalami penurunan dari tahun 2021 dengan angka sebesar 74,93.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progress yang telah di capai secara periodik.

Tabel 6.89 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U6 | Kompetensi Petugas | - | <ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan yang sesuai dengan jenis pelayanan - Pemagangan SDM sesuai bidang tugas | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Evaluasi, Sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Melengkapi sarana prasarana pendukung | 2022 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan yang sesuai dengan jenis pelayanan - Pemagangan SDM sesuai bidang tugas | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi SOP dan Evaluasi Standar Pelayanan dan Sosialisasi Standar Pelayanan | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kapasitas petugas pelayanan - Evaluasi SOP dan Evaluasi Standar Pelayanan dan Sosialisasi Standar Pelayanan | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi, Sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan | 2022 | |

Q. DINAS KOPERASI, USAHA KECIL, MENENGAH DAN PERDAGANGAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

Sebanyak 24 layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 117 orang dan capaian responden sebesar 113 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.90 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Perijinan | 1 | 4 |
| 2 | Klinik Kemasan | 5 | 4 |
| 3 | Pendamping IKM | 8 | 7 |
| 4 | Surat Keterangan Asal (SKA) | 1 | 4 |
| 5 | Tera dan Tera Ulang | 37 | 29 |
| 6 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Rawa Indah | 6 | 6 |
| 7 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Telihan | 2 | 2 |
| 8 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Citra Mas Loktuan | 1 | 1 |
| 9 | Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Rawa Indah | 1 | 1 |
| 10 | Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Telihan | 5 | 5 |
| 11 | Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Rawa Indah | 2 | 2 |
| 12 | Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Telihan | 13 | 13 |
| 13 | Retribusi Harian Pasar Taman Rawa Indah | 3 | 3 |
| 14 | Retribusi Harian Pasar Taman Telihan | 2 | 2 |
| 15 | Retribusi Harian Pasar Citra Mas Loktuan | 2 | 2 |
| 16 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Rawa Indah | 1 | 1 |
| 17 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Telihan | 1 | 1 |
| 18 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Citra Mas Loktuan | 2 | 2 |
| 19 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Rawa Indah | 2 | 2 |
| 20 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Telihan | 2 | 2 |
| 21 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Citra Mas Loktuan | 3 | 3 |
| 22 | Surat Keterangan Berjualan di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 8 | 8 |
| 23 | Surat Ijin Lahan Parkir 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 1 | 1 |
| 24 | Konsultasi Pedagang di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 8 | 8 |
| Total | | 117 | 113 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Tera dan Tera Ulang dengan jumlah responden sebanyak 29 orang, dan pelayanan Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Telihan dengan jumlah responden sebanyak 13 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

Pengukuran survey kepuasan masyarakat yang dilakukan kepada pengguna layanan dengan mengacu pada 9 (sembilan) indikator unsur pelayanan publik, meliputi ; Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 113 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Terdapat juga beberapa responden yang memberikan pendapat kurang baik pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Adapun satu responden memberikan pendapat tidak baik pada unsur Penanganan Pengaduan (U8).

Tabel 6.91 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Baik | 62 | 61 | 66 | 59 | 68 | 46 | 46 | 11 | 66 |
| Sangat Baik | 51 | 50 | 43 | 51 | 44 | 66 | 67 | 101 | 46 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 |
| ∑ Nilai/Unsur | 390 | 387 | 378 | 387 | 382 | 404 | 406 | 438 | 384 |
| NRR / Unsur | 3.451 | 3.425 | 3.345 | 3.425 | 3.381 | 3.575 | 3.593 | 3.876 | 3.398 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.383 | 0.380 | 0.371 | 0.380 | 0.375 | 0.397 | 0.399 | 0.430 | 0.377 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.493 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.493 X 25 | | | | | | | | | 87.33 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat

menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan.

Adapun dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 113 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 81 orang dan perempuan sebanyak 32 orang. Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan SLTA kebawah sebanyak 91 orang dan S1 sebanyak 14 orang. Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan adalah BAIK. Hasil ini dilihat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang setelah dikonversi sebesar 84,01 yang berarti berada pada kinerja unit pelayanan baik. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI, USAHA KECIL, MENENGAH DAN PERDAGANGAN TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KOPERASI, USAHA KECIL, MENENGAH DAN PERDAGANGAN |
| 87.33 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 113 Orang Jenis Kelamin L : 81 Orang P : 32 Orang Pendidikan SLTA ke 91 Orang bawah : D3 : 7 Orang S1 : 14 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Penanganan Pengaduan (U8). Sedangkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.92 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.85 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.52 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.51 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.30 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.21 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.18 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.16 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.08 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.42 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

Penilaian terhadap 24 jenis layanan terdapat sembilan jenis layanan dengan kategori sangat baik, yaitu pada pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Citra Mas Loktuan, Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Rawa Indah, Retribusi Harian Pasar Citra Mas Loktuan, Retribusi Harian Pasar Taman Telihan, Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Telihan, Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Rawa Indah, Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Telihan, Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Rawa Indah dan Surat Keterangan Asal (SKA). Adapun pelayanan Perijinan, Klinik Kemasan, Pendamping IKM, Tera dan Tera Ulang, Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Telihan, Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Rawa Indah, Retribusi Harian Pasar Taman Rawa Indah, Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Rawa Indah, Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Telihan, Retribusi Sewa Ruang Pasar Citra Mas Loktuan, Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Telihan, Surat Keterangan Berjualan di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang, Surat Ijin Lahan Parkir 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang dan Konsultasi Pedagang di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang mendapatkan kategori baik. Namun terdapat satu layanan dengan kategori kurang baik yaitu layanan Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Citra Mas Loktuan.

Tabel 6.93 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|----------|--|
| 1 | Perijinan | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Klinik Kemasan | 79.78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 3 | Pendamping IKM | 79.68 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Asal (SKA) | 98.51 | Sangat Baik | - |
| 5 | Tera dan Tera Ulang | 85.26 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 6 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Rawa Indah | 97.13 | Sangat Baik | - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 7 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Taman Telihan | 98.51 | Sangat Baik | - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 8 | Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Citra Mas Loktuan | 72.15 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 9 | Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Rawa Indah | 94.35 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 10 | Retribusi Parkir Roda 4 Pasar Taman Telihan | 87.69 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 11 | Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Rawa Indah | 87.41 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Retribusi Parkir Roda 6 Pasar Taman Telihan | 90.29 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Retribusi Harian Pasar Taman Rawa Indah | 87.88 | Baik | - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan |
| 14 | Retribusi Harian Pasar Taman Telihan | 88.80 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Retribusi Harian Pasar Citra Mas Loktuan | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 16 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Rawa Indah | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Taman Telihan | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Retribusi Sewa Ruang Pasar Citra Mas Loktuan | 77.70 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Rawa Indah | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 20 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Telihan | 77.70 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 21 | Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Citra Mas Loktuan | 99.90 | Sangat Baik | - |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 22 | Surat Keterangan Berjualan di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 88.11 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 23 | Surat Ijin Lahan Parkir 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 24 | Konsultasi Pedagang di 3 (Tiga) Pasar Pemerintah Kota Bontang | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada lima layanan yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Sejauh ini responden memberikan penilaian sangat baik, baik dan kurang baik pada jenis layanan yang ada. Terdapat satu layanan mendapatkan kategori kurang baik yaitu pelayanan Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Citra Mas Loktuan.

Berdasarkan hasil analisa SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan tahun 2021, secara umum nilai IKM 2021 sebesar 87,33 dengan kategori baik mengalami penurunan 1,21 poin dari nilai yang di peroleh pada tahun 2020 sebesar 88,54 dengan kategori sangat baik. Peringkat tertinggi capaian SKM tahun 2021 adalah pelayanan Retribusi Harian Pasar Citra Mas Loktuan, Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Taman Rawa Indah dan Perpanjangan Surat Ijin Hak Pakai Petak Pasar Citra Mas Loktuan dengan perolehan angka 99,90. Adapun dari tiga pelayanan ini baru ada di ditahun 2021. Kemudian di tahun 2021 ini terdapat layanan Retribusi Parkir Roda 2 Pasar Citra Mas Loktuan dengan nilai 72,15 masuk kategori kurang baik dimana layanan ini baru ada di tahun 2021.

Tabel 6.94 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Toilet kotor/ air mati |

Berdasarkan hasil survey, tampak responden memberikan jawaban yang bervariasi terkait pilihan alasan dan keluhan pada penilaian di setiap unsur layanan yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan. Dari hasil jawaban responden pada unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan beberapa responden lebih banyak memilih alasan tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan, banyak berkas yang diminta dan tidak transparan. Ditambah lagi beberapa keluhan yang di sampaikan responden seperti perlunya menyediakan informasi ter update secara berkala melalui online yang dapat diakses oleh masyarakat umum, perlu adanya penjelasan yang di sampaikan oleh pendamping IKM.

Selanjutnya pada unsur prosedur pelayanan terdapat beberapa alasan yang dipilih responden seperti prosedur tidak di jelaskan dan alurnya rumit, perihal yang lain seperti adanya petugas yang sulit diajak berkomunikasi dan tidak ada penjelasan pada proses layanan. Beberapa keluhan juga di sampaikan seperti mengusahan pelayanan dapat diakses secara online, memberikan kemudahan pengadaan kemasan dan pendamping dapat memberikan penjelasan yang baik. Pada unsur Kecepatan Pelayanan responde juga memilih beberapa alasan seperti antrian yang lama, kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal dan masih adanya petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan. Pada unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya ditemukan beberapa keluhan seperti perlunya ketersediaan informasi biaya pengurusan izin atau layanan terupdate secara online jika dilakukan secara mandiri bagi yg berminat / mampu, ditambah lagi biaya sangat wajar cuma tidak ada pilihan yg lain, perlunya mempertahankan kualitas walaupun murah.

Pada unsur Kesesuaian Pelayanan juga terdapat beberapa keluhan seperti perlu adanya informasi prosedur pelayanan yang dapat diakses secara online sehingga bagi IKM dapat lebih mudah mengetahui cara pengurusan suatu hal, dan Kurangnya publikasi pelayanan. Terkait Kompetensi Petugas beberapa keluhan juga disampaikan oleh responden seperti harapannya adalah semua petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi terkait pelayanan serta semoga kemampuan petugas merata dan lebih cekatan. Namun perlu menjadi perhatian bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang berada pada peringkat terendah. Beberapa unsur pelayanan perlu mendapatkan fokus perhatian untuk di tingkatkan perbaikannya seperti layanan kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian pelayanan dan kecepatan layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah.

**Tabel 6.95 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Penataan ruang tunggu dengan menambah kursi dan AC serta mempertahankan kelengkapan fasilitas yang sudah ada | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Evaluasi SOP dan evaluasi serta sosialisasi standar pelayanan | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Peningkatan kapasitas petugas pelayanan - Evaluasi SOP dan evaluasi serta sosialisasi standar pelayanan - Mengoptimalkan jam kerja sesuai standar waktu pelayanan | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi, sosialisasi dan publikasi standar pelayanan - Penyederhanaan persyaratan | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Evaluasi, sosialisasi dan publikasi standar | 2022 | |

R. DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Sebanyak empat layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 347 orang dan capaian responden sebesar 347 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.96 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Layanan Perpustakaan Jam Kerja | 213 | 213 |
| 2 | Layanan Perpustakaan Diluar Jam Kerja | 88 | 88 |
| 3 | Layanan Wisata Literasi Perpustakaan | 31 | 31 |
| 4 | Layanan Perpustakaan Keliling | 15 | 15 |
| Total | | 347 | 347 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Layanan Perpustakaan Jam Kerja dengan jumlah responden sebanyak 213 orang, dan pelayanan Layanan Perpustakaan Diluar Jam Kerja dengan jumlah responden sebanyak 88 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Penanganan Pengaduan (U8) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Terdapat juga beberapa responden yang memberikan pendapat kurang baik pada unsur Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Adapun satu responden memberikan pendapat tidak baik pada unsur Prosedur Pelayanan (U2) dan Penanganan Pengaduan (U8).

Tabel 6.97. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 7 | 8 | 0 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| Baik | 205 | 246 | 288 | 0 | 256 | 259 | 269 | 36 | 119 |
| Sangat Baik | 141 | 93 | 51 | 347 | 90 | 87 | 75 | 305 | 226 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Jumlah Responden | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 | 347 |
| Σ Nilai/Unsur | 1181 | 1125 | 1084 | 1388 | 1130 | 1127 | 1113 | 1337 | 1265 |
| NRR / Unsur | 3.403 | 3.242 | 3.124 | 4.000 | 3.256 | 3.248 | 3.207 | 3.853 | 3.646 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.378 | 0.360 | 0.347 | 0.444 | 0.361 | 0.361 | 0.356 | 0.428 | 0.405 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.439 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.439 X 25 | | | | | | | | | 85.97 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Adapun dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 347 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 76 orang dan perempuan sebanyak 271 orang.

Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan SLTA kebawah sebanyak 143 orang dan S1 sebanyak 126 orang. Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah BAIK. Hasil ini dilihat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang setelah dikonversi sebesar 85,97 yang berarti berada pada kinerja unit pelayanan baik. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN |
| 85.97 | RESPONDEN |
| | Jumlah = 347 Orang Jenis Kelamin L : 76 Orang P : 271 Orang |
| BAIK | Pendidikan SLTA ke 143 Orang bawah : |
| | D3 : 47 Orang |
| | S1 : 126 Orang |
| | S2 : 0 Orang |
| | S3 : 0 Orang |

| | |
|---|---|
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Penanganan Pengaduan (U8). Sedangkan Kecepatan Pelayanan (U3) dan Perilaku Petugas Pelayanan (U7), dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.98 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.85 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.65 | 3 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.40 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.26 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.25 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.24 | 7 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.21 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.12 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.44 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Penilaian terhadap empat jenis layanan terdapat sembilan jenis layanan dengan kategori sangat baik, yaitu pada Layanan Perpustakaan Jam Kerja, Layanan Perpustakaan di Luar Jam Kerja, Layanan Wisata Literasi Perpustakaan dan Layanan Perpustakaan Keliling. Meskipun semua layanan dalam kategori baik namun perlu mendapatkan perhatian pada beberapa unsur yang masih rendah seperti unsur Kesesuaian Persyaratan, Kompetensi Petugas, Kesesuaian Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.

Tabel 6.99 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Layanan Perpustakaan Jam Kerja | 85.35 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|---|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Layanan Perpustakaan di Luar Jam Kerja | 87.89 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Layanan Wisata Literasi Perpustakaan | 85.13 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Layanan Perpustakaan Keliling | 85.29 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada empat layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Secara umum hasil SKM pada tahun 2021 mendapatkan nilai 85,97 dimana terdapat peningkatan 3,83 poin jika dibandingkan dengan hasil SKM pada tahun 2020 dengan nilai 81.87. Adapun jumlah layanan pada tahun 2021 menjadi empat layanan dimana terdapat dua layanan baru seperti Layanan Perpustakaan di Luar Jam Kerja dan Layanan Wisata Literasi Perpustakaan.

Berdasarkan hasil survey didapati pada Layanan Perpustakaan Jam Kerja pada tahun 2021 mendapatkan nilai sebesar 85,35 dengan kategori baik dimana terdapat peningkatan 2,93 poin jika dibandingkan dengan tahun 2020 dengan nilai 82,42. Selanjutnya pada Layanan Perpustakaan Keliling pada tahun 2021 mendapatkan nilai sebesar 85,29 dengan kategori baik dimana terjadi peningkatan 3,43 poin jika dibandingkan dengan tahun 2020 dengan nilai 81,86. Adapun untuk layanan yang baru pada tahun 2021 ini mendapatkan nilai dengan kategori baik.

Tabel 6.100 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |

Berdasarkan hasil survey, tampak responden memberikan jawaban yang bervariasi terkait pilihan alasan dan keluhan pada penilaian di setiap unsur layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari hasil jawaban responden pada unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan beberapa responden lebih banyak memilih alasan dimana terdapat banyak berkas yang diminta dan masih tidak adanya penjelasan terkait persyaratan. Selanjutnya pada unsur prosedur pelayanan beberapa responden memberikan jawaban masih ada prosedur yang tidak di jelaskan alurnya dan tidak adanya penjelasan pada proses yang di jalani.

Pada unsur Kecepatan Pelayanan masih ada responden yang menjawab antrian yang masih lama dan kedatangan petugas lama dan tidak sesuai jadwal. Selanjutnya adalah pada penanganan pengaduan dimana banyak responden memberikan jawaban bahwa penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/tidak jelas. Beberapa jawaban responden juga ditemui seperti masih terdapat biaya tambahan, standar pelayan yang tidak dipasang/dipublikasikan, tidak transparan, perlunya pendamping untuk petugas yang masih baru.

Adapun alasan lain yang masih di temui seperti masih ada petugas yang judes dan tidak sopan serta kurang sabar dalam memberikan pelayanannnn kurang perhatian dan kurang senyum, dan masih ditemui responden yang tidak mengetahui kemana untuk menyampaikan pengaduan layanan. Perihal sarana dan prasarana lebih kepada ruang tunggu yang sempit dan kursi yang terbatas, tempat parker yang sempit dan kurangnya tempat sampah.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progress yang telah di capai secara periodik.

Tabel 6.101 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|--|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan pelayanan prima | 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan pelayanan prima | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Publikasi standar pelayanan di ruang layanan maupun media publikasi - Penyediaan media informasi/petugas informasi di ruang tunggu | 2022 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas baru perlu didampingi petugas senior | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan peningkatan kompetensi petugas layanan sesuai bidang tugas | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi standar pelayanan - Penyediaan media informasi/petugas informasi di ruang tunggu | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Publikasi standar pelayanan di ruang layanan maupun media publikasi lainnya | 2022 | |

S. DINAS KETAHANAN PANGAN, PERIKANAN DAN KELAUTAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

Sebanyak 14 layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 837 orang dan capaian responden sebesar 837 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.102 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| A. | LAYANAN SEKSI PERIKANAN TANGKAP | | |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Kedatangan Kapal Perikanan | 11 | 11 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Keberangkatan dan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan | 11 | 11 |
| 3 | Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal Perikanan | 12 | 12 |
| 4 | Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal Perikanan dan Surat Persetujuan Berlayar | 12 | 12 |
| 5 | Pelayanan Cek Fisik Kapal Perikanan | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan register pembentukan kelompok | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Konsultasi Kenelayanan | 2 | 2 |
| 8 | Pelayanan Bongkar Muat Kapal Perikanan di TPI Tanjung Limau | 281 | 281 |
| 9 | Pelayanan Rekomendasi BBM | 147 | 147 |
| B. | LAYANAN UPT. TPI | | |
| 1 | Pelayanan Kedatangan Kapal | 173 | 173 |
| 2 | Penerbitan Persetujuan Berlayar | 7 | 7 |
| 3 | Pelayanan Rekomendasi BBM | 83 | 83 |
| 4 | Pendataan Produksi TPI | 9 | 9 |
| C. | PUSKESWAN | | |
| 1 | Pelayanan Kesehatan Hewan | 87 | 87 |
| Total | | 837 | 837 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari Pelayanan Bongkar Muat Kapal Perikanan di TPI Tanjung Limau dengan jumlah responden sebanyak 281 orang, dan Pelayanan Kedatangan Kapal dengan jumlah responden sebanyak 173 orang serta Pelayanan Rekomendasi BBM dengan jumlah responden sebanyak 147 orang. Dengan capaian di atas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan, dan Kelautan telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 837 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Terdapat juga beberapa responden yang memberikan pendapat kurang baik pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Adapun beberapa responden memberikan pendapat tidak baik pada unsur Kesesuaian Persyaratan (U1), Kecepatan Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan (U8).

Tabel 6.103 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Baik | 753 | 731 | 731 | 35 | 728 | 701 | 669 | 11 | 725 |
| Sangat Baik | 83 | 99 | 97 | 802 | 109 | 136 | 168 | 822 | 105 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 837 | 837 | 837 | 837 | 837 | 837 | 837 | 837 | 837 |
| Σ Nilai/Unsur | 2592 | 2603 | 2594 | 3313 | 2620 | 2647 | 2679 | 3325 | 2609 |
| NRR / Unsur | 3.097 | 3.110 | 3.099 | 3.958 | 3.130 | 3.162 | 3.201 | 3.973 | 3.117 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.344 | 0.345 | 0.344 | 0.439 | 0.347 | 0.351 | 0.355 | 0.441 | 0.346 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.313 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.313 X 25 | | | | | | | | | 82.83 |

Dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 837 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 786 orang dan perempuan sebanyak 51 orang. Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan SLTA kebawah sebanyak 824 orang dan S1 sebanyak 11 orang. Secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan adalah BAIK dilihat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang setelah dikonversi sebesar 82,83. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KETAHANAN PANGAN, PERIKANAN DAN KELAUTAN
TAHUN 2021**

| | |
|---------------------------------|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN, PERIKANAN DAN KELAUTAN |
| <h1>82.83</h1> <h2>BAIK</h2> | <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 837 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 786 Orang P : 51 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke bawah : 824 Orang</p> <p style="margin-left: 20px;">D3 : 2 Orang S1 : 11 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Penanganan Pengaduan (U8), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dan Perilaku Petugas Pelayanan (U7). Sedangkan Kesesuaian Persyaratan (U1), Kecepatan Pelayanan (U3) dan Prosedur Pelayanan (U2), dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.104 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|-----------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.97 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.96 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.20 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.16 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.13 | 5 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.12 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.11 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.10 | 8 |

| | | | |
|--------------------------------------|------------------------|------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.10 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.32 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

Penilaian terhadap 14 jenis layanan dimana seluruh jenis layanan dengan kategori baik. Meskipun semua layanan dalam kategori baik namun perlu mendapatkan perhatian pada beberapa unsur yang masih rendah seperti unsur kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan.

Tabel 6.105 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|---|--|----------------|-------------|--|
| A. LAYANAN SEKSI PERIKANAN TANGKAP | | | | |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Kedatangan Kapal Perikanan | 87,54 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Keberangkatan dan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan | 87,29 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal Perikanan | 81,86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 4 | Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal Perikanan dan Surat Persetujuan Berlayar | 81,86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 5 | Pelayanan Chek Fisik Kapal Perikanan | 77,70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|-----------|---|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Pelayanan register pembentukan kelompok | 86,03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Pelayanan Konsultasi Kenelayanan | 83,25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Pelayanan Bongkar Muat Kapal Perikanan di TPI Tanjung Limau | 82,43 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 9 | Pelayanan Rekomendasi BBM | 82,12 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| B. | LAYANAN UPT. TPI | | | |
| 1 | Pelayanan Kedatangan Kapal | 83,09 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Penerbitan Persetujuan Berlayar | 87,21 | Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 3 | Pelayanan Rekomendasi BBM | 83,92 | Baik | - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|---------------------|---------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Pendataan Produksi TPI | 80,78 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| C. PUSKESWAN | | | | |
| 1 | Pelayanan Kesehatan Hewan | 82,71 | Baik | - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada 14 layanan yang ada di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Sejauh ini responden memberikan penilaian baik pada jenis layanan yang ada. Secara umum hasil SKM pada tahun 2021 mendapatkan nilai 82,83 dimana terdapat penurunan 6,07 poin jika dibandingkan dengan hasil SKM pada tahun 2020 dengan nilai 88,90. Adapun jumlah layanan pada tahun 2021 terdapat 14 layanan dengan seluruhnya masuk dalam kategori baik.

Pelayanan Kesehatan Hewan sekalipun tahun 2021 mendapatkan kategori baik dengan nilai 82,71 justru mengalami penurunan dimana pada tahun 2020 mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai 93,27. Pada tahun 2021 terdapat pelayanan pemeriksaan keberangkatan dan surat laik operasi kapal perikanan mendapatkan kategori baik dengan nilai 87,29, namun pada tahun 2020 terdapat pelayanan surat laik operasional mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai 93,43 dimana terjadi penurunan nilai pada layanan ini sebesar 6,14 poin. Sekalipun Sebagian besar jenis pelayanan pada 2021 banyak yang berubah namun secara umum masih berada pada kategori baik.

Tabel 6.106 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |

Berdasarkan hasil survey, tampak responden memberikan jawaban yang bervariasi terkait pilihan alasan dan keluhan pada penilaian di setiap unsur layanan yang ada di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan. Dari hasil jawaban responden pada unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan terdapat responden dengan pilihan alasan tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan. Kemudian pada unsur kecepatan pelayanan terdapat beberapa responden dengan jawaban pilihan alasan masih adanya antrian yang lama dengan keluhan dimana masih ada petugas yang kurang efisien dalam memberikan penanganan layanan dan masih lamanya menunggu solar.

Pada unsur penanganan pengaduan terdapat beberapa responden dengan pilihan alasan tidak tersedianya wadah atau media untuk mengadu dan tidak tahun mengadu kemana. Pada kualitas sarana dan prasarana juga terdapat beberapa responden dengan pilihan alasan tempat parkir yang sempit dan peralatan/perlengkapan tidak memadai. Ditambah lagi beberapa keluhan pada unsur ini seperti tempat berlubuh/berlayar yang kurang memenuhi, kerangkang bongkar muat ikan dan premanisme, penerangan di dermaga yang masih kurang, fasilitas saat check fisik kapal. Kondisi ini perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan pelayanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progress yang telah di capai secara periodik.

**Tabel 6.107 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | - Publikasi standar pelayanan pada area yang terjangkau oleh pengguna layanan - Petugas dilibatkan dalam menseleksi dokumen awal - Memanfaatka IT dalam menyederhanakan berkas dan mempercepat waktu pelayanan - Membangun loker pelayanan khusus | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama | - Pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Meningkatkan kapasitas keterampilan penyuluh | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan | - Melengkapi sarana dan prasarana | 2022 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---|--|-------|------------------|
| | | kursinya terbatas - Tempat parkir sempit - Perlengkapan / peralatan tidak memadai | - Mengoptimalkan perawatan dan kebersihan berkala untuk sarana dan prasarana - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan AC dan prasarana pendukung layanan | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Mempublikasikan standar pelayanan | 2022 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Melakukan pendampingan pada petugas magang - Pelatihan peningkatan kapasitas | 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Pelatihan peningkatan budaya kerja dan pelayanan prima - Membuat kompetisi untuk petugas pelayanan - Mengoptimalkan SOP | 2022 | |

T. DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

Sebanyak tiga layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana menjadi target survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 71 orang dan capaian responden sebesar 73 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.108 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|-----------|
| 1 | Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan | 6 | 8 |
| 2 | Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak | 8 | 8 |
| 3 | Layanan KB Mobile | 57 | 57 |
| Total | | 71 | 73 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari Layanan KB Mobile dengan jumlah responden sebanyak 57 orang, dan sisanya adalah Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan dengan jumlah responden sebanyak 8 orang serta dan Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak dengan jumlah responden sebanyak 8 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana telah dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 73 responden. Unsur yang memperoleh penilaian sangat baik oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun unsur yang memperoleh penilaian Baik oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Terdapat juga beberapa responden yang memberikan pendapat kurang baik pada unsur Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Penanganan Pengaduan (U8) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Tabel 6.109 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| Baik | 56 | 49 | 58 | 0 | 59 | 33 | 36 | 5 | 59 |
| Sangat Baik | 16 | 23 | 14 | 73 | 13 | 39 | 37 | 65 | 10 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Jumlah Responden | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 |
| Σ Nilai/Unsur | 234 | 241 | 232 | 292 | 231 | 257 | 256 | 281 | 225 |
| NRR / Unsur | 3.205 | 3.301 | 3.178 | 4.000 | 3.164 | 3.521 | 3.507 | 3.849 | 3.082 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.356 | 0.366 | 0.353 | 0.444 | 0.351 | 0.391 | 0.389 | 0.427 | 0.342 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.420 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.420 X 25 | | | | | | | | | 85.49 |

Adapun dari pengolahan data diperoleh jumlah responden sebanyak 73 orang terbagi pada jenis kelamin laki – laki sebanyak 2 orang dan perempuan sebanyak 71 orang. Secara keseluruhan responden di dominasi dengan latar belakang pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 61 orang dan S1 sebanyak 5 orang. Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada Tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana adalah BAIK. Adapun Publikasi hasil IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| | |
|---|--|
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | |
| DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA TAHUN 2021 | |
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA |
| 85.49 | RESPONDEN |
| | Jumlah = 73 Orang Jenis Kelamin L : 2 Orang P : 71 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : 61 Orang D3 : 7 Orang S1 : 5 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| BAIK | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN | |

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
 AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
 BAGI MASYARAKAT

Unsur pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar pada peningkatan nilai IKM, yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Penanganan Pengaduan (U8) dan Kompetensi Petugas (U6). Sedangkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9), Kesesuaian Pelayanan (U5) dan Kecepatan Pelayanan (U3), dipersepsikan kurang. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

Tabel 6.110 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.85 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.52 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.51 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.30 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.21 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.18 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.16 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.08 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.42 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM Masing-Masing Jenis Layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

Penilaian terhadap tiga jenis layanan dimana terdapat dua jenis layanan dengan kategori sangat baik yaitu Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak. Terdapat pula satu layanan dengan kategori baik yaitu Layanan KB Mobile. Meskipun semua layanan dalam kategori sangat baik dan baik namun perlu mendapatkan perhatian pada beberapa unsur yang masih rendah seperti unsur kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian pelayanan dan kecepatan pelayanan.

Tabel 6.111 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan | 89.15 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 2 | Layanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak | 89.49 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------|----------------|----------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Layanan KB Mobile | 84.42 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Secara umum hasil SKM pada tahun 2021 mendapatkan nilai 85,49 dimana terdapat penurunan 6,52 poin jika dibandingkan dengan hasil SKM pada tahun 2020 dengan nilai 99,01. Pada Pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan sekalipun tahun 2021 mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai 89,15 masih berada pada posisi yang sama dimana Pelayanan PPPA Perlindungan Perempuan pada tahun 2020 mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai 89,32. Pada tahun 2021 terdapat pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai 89,49, namun pada tahun 2020 terdapat Pelayanan PPPA Perlindungan Anak mendapatkan kategori baik dengan nilai 86,25 dimana terjadi peningkatan nilai pada layanan ini sebesar 3,24 poin. Adapun pada Layanan KB Mobile pada tahun 2021 berada pada kategori baik dengan nilai 84,42 dimana Pelayanan KB pada tahun 2020 berada pada kategori sangat baik dengan nilai 98,12.

Tabel 6.112 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |

| | | |
|----|-------------------------------|--|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |

Berdasarkan hasil survey, tampak responden memberikan jawaban yang bervariasi terkait pilihan alasan dan keluhan pada penilaian di setiap unsur layanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana. Dari hasil jawaban responden pada unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan terdapat responden dengan pilihan alasan tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan dan tidak transparan. Kemudian pada unsur prosedur pelayanan terdapat responden dengan pilihan alasan masih di temukan tidak mudahnya untuk berkomunikasi dengan petugas. Kemudian pada unsur kecepatan pelayanan terdapat beberapa responden dengan jawaban pilihan alasan masih adanya antrian yang lama. Pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya masih di temui jawaban responden dengan pilihan terdapat biaya tambahan, masih adanya biaya yang tidak wajar dan biaya yang tidak ditanggung mahal.

Selanjutnya pada unsur kesesuaian pelayanan terdapat jawaban responden dimana standar pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan. Pada kompetensi petugas terdapat jawaban perlunya petugas baru yang didampingi dan kemampuan petugas tidak merata. Pada unsur perilaku petugas pelayanan masih ada jawaban responden dimana masih ada pegawai yang kurang senyum dan perhatian. Untuk unsur penanganan pengaduan masih di temui jawaban responden dimana tidak ada wadah atau media untuk mengadu, tidak tahu kemana harus mengadu dan tidak adanya informasi penanganan dan tindaklanjut pengaduan. Terakhir pada unsur sarana dan prasarana yang masih di temui jawaban responden dimana AC tidak ada atau tidak berfungsi/ruangan panas dan masih adanya perlengkapan/peralatan yang tidak memadai.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

Berdasarkan urutan peringkat unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Pemerintah Kota Bontang, maka diperlukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindaklanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progress yang telah di capai secara periodik.

Tabel 6.113 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|--|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai | <ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi sarana dan prasarana - Mengoptimalkan perawatan dan kebersihan secara berkala - Mengoptimalkan fungsi perawatan | 2022 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|--|--|-------|------------------|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Publikasi standar pelayanan - Sosialisasi dalam bentuk banner atau informasi elektronik - Mendayagunakan petugas informasi | 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat penataan sistem antrian otomatis | 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Publikasi standar pelayanan | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kapasitas keahlian petugas pelayanan | 2022 | |

U. BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada tahun 2021 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) difokuskan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 13 (tiga belas) layanan yang diberikan oleh BKPSDM. Periode Survei dilaksanakan pada tanggal 5 – 25 Oktober 2021, sedangkan metode pengumpulan data dilakukan melalui daring dengan memanfaatkan *google form*. Total responden yang ditargetkan untuk menjadi sampel sebanyak 338 orang responden, dan telah tercapai melebihi target yang ditentukan yaitu sebanyak 553 orang. Sedangkan untuk komposisi jumlah responden, didominasi pada Layanan Kenaikan Gaji Berkala dan Layanan Cuti. Dibandingkan dengan jumlah responden SKM yang dilakukan pada tahun 2020 sebanyak 462 orang, maka pada survei tahun ini terjadi peningkatan jumlah responden sebanyak 91 orang menjadi 553 orang.

Tabel 6.114 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|------------|
| 1 | Layanan Pensiun | 5 | 10 |
| 2 | Layanan Kenaikan Pangkat | 36 | 51 |
| 3 | Layanan Kenaikan Gaji Berkala | 90 | 92 |
| 4 | Layanan Izin Belajar | 7 | 8 |
| 5 | Layanan Tugas Belajar | 1 | 7 |
| 6 | Layanan Administrasi Jabatan Fungsional | 3 | 11 |
| 7 | Layanan Konsultasi Tentang Pembinaan Disiplin Pegawai | 2 | 4 |
| 8 | Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lancana Karya Satya | 36 | 37 |
| 9 | Layanan Konsultasi Tentang Penilaian Kinerja Pegawai | 2 | 9 |
| 10 | Layanan Konsultasi Tentang Ijin Perceraian Pegawai | 1 | 3 |
| 11 | Layanan Cuti | 98 | 132 |
| 12 | Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai | 29 | 116 |
| 13 | Layanan KARPEG/KARIS/KARSU | 28 | 73 |
| Total | | 338 | 553 |

2. Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dari akumulasi persepsi jawaban 553 orang responden serta memperhatikan ketentuan Permen PANRB No. 14 tahun 2017, maka diperoleh hasil sebagaimana tercantum pada table berikut:

Tabel 6.115 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Kurang Baik | 7 | 25 | 40 | 9 | 9 | 9 | 12 | 5 | 23 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Baik | 405 | 366 | 433 | 51 | 423 | 371 | 395 | 74 | 389 |
| Sangat Baik | 140 | 156 | 80 | 492 | 121 | 173 | 146 | 465 | 140 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 553 | 553 | 553 | 553 | 553 | 553 | 553 | 553 | 553 |
| Σ Nilai/Unsur | 1790 | 1778 | 1699 | 2140 | 1771 | 1823 | 1793 | 2101 | 1774 |
| NRR / Unsur | 3.237 | 3.215 | 3.072 | 3.870 | 3.203 | 3.297 | 3.242 | 3.799 | 3.208 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.359 | 0.357 | 0.341 | 0.430 | 0.355 | 0.366 | 0.360 | 0.422 | 0.356 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.346 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.346 X 25 | | | | | | | | | 83.65 |

Jika dibandingkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020, maka dari sisi jumlah, responden yang diminta untuk menilai layanan pada BKPSDM mengalami peningkatan. Pada tahun lalu responden yang dijadikan target sampel terealisasi sebanyak 462 orang, dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 553 orang responden. Hal ini terjadi karena kasus penurunan angka infeksi COVID-19, sehingga masyarakat mulai melakukan kegiatan layanan publik secara langsung tanpa adanya pembatasan berkala seperti yang terjadi pada tahun 2020. Publikasi hasil IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA |
| 83.65 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 553 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 162 Orang P : 391 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke bawah : 75 Orang |
| | D3 : 83 Orang S1 : 353 Orang S2 : 42 Orang S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

Hingga berakhirnya survey pada 25 Oktober 2021, akumulasi persepsi jawaban yang dikumpulkan dan dilakukan analisis terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM berada pada nilai **83.65** atau dalam kategori **BAIK**. Hasil survey kali ini mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan survey tahun 2020, dengan melibatkan sebanyak 462 responden, dimana pada tahun 2020 nilai IKM yang didapatkan berada pada nilai 82.79.

Jika dilihat hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut, maka juga perlu dilakukan perbandingan demografi singkat dari responden yang disurvei. Dari 553 responden yang disurvei terdiri dari 162 orang berjenis kelamin laki-laki dan 391 orang berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya dengan melihat latar belakang pendidikan responden maka akan diketahui bahwa rata-rata responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 353 orang, disusul responden dengan latar pendidikan Diploma (DIII) berjumlah 83 orang dan SLTA kebawah sebanyak 75 orang. Untuk responden dengan latar belakang pendidikan pasca sarjana (S2) sebanyak 42 orang.

Hasil perhitungan dari 9 unsur (pertanyaan) yang diajukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat dalam Tabel 114 di atas, apabila dilihat secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan di BKPSDM adalah BAIK. Hal tersebut dibuktikan dari mayoritas responden menilai Baik dan Sangat Baik pada keseluruhan unsur yang dinilai. Terdapat dua unsur yang didominasi opini Sangat Baik dari responden yang disurvei, antara lain pada U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya) dengan 492 responden, dan U8 (Penanganan Pengaduan) dengan 465 responden. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai pada pilihan Kurang Baik dan Tidak Baik. Seperti pada U3 (Kecepatan Pelayanan) terdapat 40 responden yang memberikan opini Kurang Baik, serta pada U2 (Prosedur Pelayanan) masih terdapat 25 responden yang menilai Kurang Baik dan 6 responden menilai Tidak Baik.

Tabel 6.116 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.87 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.80 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.30 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.24 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.24 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.22 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.21 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.20 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.07 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.35 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dari jawaban 553 responden, didapatkan bahwa seluruh jenis layanan yang diberikan oleh BKPSDM berada pada kategori BAIK. Jenis layanan yang mendapatkan persepsi baik dengan hasil perhitungan tertinggi adalah Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lencana Karya Satya dengan nilai 87.75. Selanjutnya Layanan Kenaikan Gaji Berkala dengan hasil SKM 85.27, dan Layanan Administrasi Jabatan Fungsional dengan nilai 85.02, pada layanan ini telah terjadi kenaikan nilai SKM jika dibandingkan dengan SKM tahun 2020, yaitu dari 79.76 (2020) menjadi 85.02.

Tabel 6.117 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Layanan Pensiun | 82.70 ↑ | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Layanan Kenaikan Pangkat | 82.76 ↑ | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Layanan Kenaikan Gaji Berkala | 85.27 ↑ | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Layanan Izin Belajar | 84.98 ↑ | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Layanan Tugas Belajar | 82.06 ↑ | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|--|
| | | | | - Penanganan Pengaduan |
| 6 | Layanan Administrasi Jabatan Fungsional | 85.02 ↑ | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 7 | Layanan Konsultasi Tentang Pembinaan Disiplin Pegawai | 82.56 ↑ | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 8 | Layanan Pengusulan dan Penganugerahan Satya Lancana Karya Satya | 87.75 ↑ | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 9 | Layanan Konsultasi Tentang Penilaian Kinerja Pegawai | 81.09 ↓ | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Layanan Konsultasi Tentang Ijin Perceraian Pegawai | 82.33 | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Layanan Cuti | 83.19 ↓ | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 12 | Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai | 82.92 ↓ | Baik | - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan |
| 13 | Layanan KARPEG/KARIS/KARSU | 82.49 ↓ | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

Keterangan: ↑ mengalami kenaikan hasil SKM, ↓ penurunan hasil SKM

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menyatakan bahwa kondisi pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM sudah berada pada kategori Baik, hal tersebut terlihat dari keseluruhan layanan yang mendapatkan nilai baik. Meskipun demikian, terdapat empat jenis layanan yang mengalami penurunan nilai SKM apabila dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2020. Keempat jenis layanan tersebut adalah Layanan Konsultasi tentang Penilaian Kinerja Pegawai yang mengalami penurunan nilai dari 85.68 menjadi 81.09, Layanan Cuti juga mengalami penurunan dari 85.74 menjadi 83.19, Layanan Rekap Tunjangan Penghasilan Pegawai dari 85.88 menjadi 82.92, dan Layanan KARPEG/KARIS/KARSU yang pada mulanya (tahun 2020) menjadi 82.49 pada SKM tahun 2021. Sedangkan delapan jenis layanan lainnya relative mengalami peningkatan nilai SKM, serta satu jenis layanan baru dilakukan SKM pada tahun 2021, yaitu Layanan Konsultasi tentang Izin Perceraian Pegawai yang langsung memiliki nilai 82.33 dan berada pada kategori Baik.

Meskipun terdapat penurunan nilai SKM pada ke-4 layanan tersebut, tetapi masih berada pada kategori BAIK. Sehingga secara keseluruhan tidak mengurangi nilai SKM secara akumulatif.

Tabel 6.118 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwaajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Selain melakukan rekapitulasi keluhan responden, juga terdapat pilihan alasan yang menjadi pilihan opsional dalam form kuesioner, yang bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam memberikan masukan. Dasar perbaikan layanan di BKPSDM adalah dengan mengelola dan menindaklanjuti masukan, keluhan, maupun kritik dari masyarakat, karena sebagai penyelenggara layanan publik harus selalu melakukan perbaikan guna mencapai pelayanan yang maksimal. Hal ini penting dilakukan, mengingat pengguna layanan BKPSDM adalah ASN Pemerintah Kota Bontang, sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kinerja ASN Kota Bontang.

Melihat rekapitulasi keluhan responden pada tabel 117 di atas, maka terlihat bahwa seluruh unsur dari U1 – U9 masing-masing terdapat keluhan. Keluhan untuk masing-masing Unsur Nampak kontras apabila dibandingkan dengan hasil perhitungan SKM yang berada pada kisaran kategori BAIK. Misalnya pada unsur Kecepatan Pelayanan yang dalam hal ini mendapatkan nilai terendah dari unsur lainnya, berdasarkan perhitungan survei mendapatkan nilai 3.07 atau berada pada kategori BAIK, tetapi masih mendapatkan keluhan dari responden. Demikian juga yang terjadi pada unsur Kesesuaian Pelayanan, serta Kualitas Sarana dan Prasarana yang berada pada kategori BAIK tetapi masih didapati beberapa keluhan. Hal ini membuktikan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa belum mendapatkan pelayanan maksimal dilihat dari unsur tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa perhitungan nilai SKM per-unsur tidak membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Perbaikan dan peningkatan kualitas mutu layanan perlu dilakukan jika BKPSDM Kota Bontang ingin meraih nilai SKM yang masuk ke kategori “Sangat Baik” di waktu mendatang. Sehingga penting untuk segera mengambil langkah kebijakan strategis dalam upaya perbaikan berkesinambungan. Untuk itu perlu adanya rencana tindak lanjut yang bisa dijadikan dasar perbaikan pelayanan.

Tabel 6.119 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat system terintegrasi terkait dengan database kepegawaian, untuk memudahkan proses KGB. - Mengakomodir ruang tunggu bagi pengguna layanan - Mempublikasikan contact person petugas layanan, agar memudahkan pengguna layanan apabila terdapat kekurangan syarat pelayanan | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Mempublikasikan standar pelayanan di depan ruangan pelayanan | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | <ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi sarana/prasarana yang masih kurang, seperti penambahan kursi tunggu, pendingin ruangan, dan fasilitas penunjang lainnya. | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan pegawai pengganti apabila pegawai yang menangani layanan berhalangan masuk - Mempublikasikan Alur Pelayanan melalui berbagai media digital maupun cetak (flyer, banner dll) - Memberikan sosialisasi kepada ASN yang akan habis masa kerjanya terkait alur proses pengurusan pensiun - Memanfaatkan IT dalam proses pelayanan, sehingga dapat meminimalkan penggunaan dokumen cetak. | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---|--|-------|------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Memasang Standar pelayanan di titik yang terlihat oleh pengguna layanan - Memanfaatkan layanan online guna memudahkan dan mengurangi berkas yang harus dibawa oleh pengguna layanan - Menyebarkan alur pelayanan kepada tiap OPD yang menangani kepegawaian | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan dalam rangka meningkatkan budaya kerja dan service excellent - Memberikan penghargaan kepada petugas layanan berprestasi setiap tahunnya - Membuat poster yang berisikan sanksi kepada petugas pelayanan apabila memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada pengguna layanan | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan kepada petugas layanan minimal 20 JP setiap tahunnya, terkait dengan peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Konsep pelatihan dapat dilakukan melalui Diklat konvensional ataupun coaching. | | |

V. BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada tahun 2021 pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Pemerintah Kota Bontang ditujukan untuk mendapatkan *feedback*/masukan dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan. Metode untuk mendapatkan data dari responden dilakukan secara *online* melalui *google form*. Total responden yang ditargetkan pada survey kali ini sebanyak 11 orang, dan telah tercapai melebihi target yang ditentukan yaitu 14 orang.

Tabel 6.120 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|-----------|
| 1 | Layanan Konsultasi Perencanaan | 3 | 3 |
| 2 | Layanan Koordinasi Program CSR | 1 | 3 |
| 3 | Layanan Konsultasi/Koordinasi Inovasi Daerah | 4 | 5 |
| 4 | Layanan Konsultasi/Koordinasi Penataan Ruang | 3 | 3 |
| Total | | 11 | 14 |

2. Hasil SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dari 9 unsur yang diajukan kepada pengguna layanan sebagaimana tergambar dari table di atas, mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik pada masing-masing unsur.

Tabel 6.121 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Baik | 4 | 5 | 8 | 0 | 8 | 5 | 6 | 2 | 3 |
| Sangat Baik | 9 | 9 | 5 | 14 | 6 | 9 | 8 | 11 | 10 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Σ Nilai/Unsur | 50 | 51 | 46 | 56 | 48 | 51 | 50 | 51 | 51 |
| NRR / Unsur | 3.571 | 3.643 | 3.286 | 4.000 | 3.429 | 3.643 | 3.571 | 3.643 | 3.643 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.396 | 0.404 | 0.365 | 0.444 | 0.381 | 0.404 | 0.396 | 0.404 | 0.404 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.600 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.600 X 25 | | | | | | | | | 89.99 |

Apabila dibandingkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 lalu, maka tidak banyak perbedaan yang ditemui untuk jumlah target sampel, yaitu 11 orang. Tetapi untuk nilai IKM yang didapatkan mengalami kenaikan yang signifikan, dimana pada survey tahun 2020, Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan mendapatkan nilai IKM 86.40 dengan kategori **BAIK**, kini meningkat menjadi 89.99 dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Publikasi hasil IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | |
|---|--|
| BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN | |
| TAHUN 2021 | |
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN |
| <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">89.99</h1> <h2 style="font-size: 24px; margin: 0;">SANGAT BAIK</h2> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 14 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 8 Orang |
| | P : 6 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 1 Orang |
| | bawah : |
| D3 : 1 Orang | |
| S1 : 8 Orang | |
| S2 : 4 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Masih terdapat masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik dan tidak baik, yaitu pada Unsur Kesesuaian Pelayanan, Unsur Kecepatan Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana. Meski sangat sedikit yang memberikan penilaian kurang baik dan tidak baik, hal tersebut perlu menjadi catatan yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan pelayanan kedepannya. Bahkan jika dilakukan pemerinkkatan unsur pelayanan dari rata-rata nilai, maka peringkat tiga terendah adalah Unsur Kecepatan Layanan dengan nilai 3.29, Unsur Kesesuaian Layanan dengan nilai 3.43, dan Unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3.57. Sedangkan unsur dengan penilaiain tertinggi adalah Kesesuaian layanan yang mendapatkan rata-rata nilai 4.00, Prosedur Pelayanan dan Kompetensi Petugas dengan masing-masing nilai 3.64.

Tabel 6.122 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.64 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.64 | 3 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.64 | 4 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.64 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.57 | 6 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.57 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.43 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.29 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.60 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap 14 orang responden, diketahui hasil SKM pada tahun 2021 mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan hasil SKM 2020 pada masing-masing jenis layanan. Bahkan dua layanan yang diselenggarakan oleh Bappelitbang berada pada kategori Sangat Baik yaitu Layanan Konsultasi Perencanaan (90.65) dan Layanan Konsultasi/Koordinasi Inovasi Daerah (94.91), serta dua layanan lainnya berkategori Baik, yaitu Layanan Koordinasi Program CSR (85.10) dan Layanan Konsultasi/Koordinasi Penataan Ruang (86.03).

Tabel 6.123 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Layanan Konsultasi Perencanaan | 90.65 | Sangat Baik | - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Layanan Koordinasi Program CSR | 85.10 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Layanan Konsultasi/Koordinasi Inovasi Daerah | 94.91 | Sangat Baik | - |
| 4 | Layanan Konsultasi/Koordinasi Penataan Ruang | 86.03 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |

Jika dibandingkan perjenis layanan dengan hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2020, maka Layanan Konsultasi/Koordinasi Penataan Ruang memiliki kenaikan hasil SKM yang tinggi yaitu dari 78.81 (BAIK) menjadi 86.03 (BAIK). Selanjutnya pada Layanan Konsultasi Perencanaan juga mengalami kenaikan hasil SKM yang cukup tinggi, dari 88.80 (SANGAT BAIK) menjadi 90.65 (SANGAT BAIK). Sedangkan untuk dua layanan lainnya juga mengalami kenaikan hasil SKM, dimana Layanan Koordinasi Program CSR mengalami kenaikan dari 83.25 (BAIK) menjadi 85.10 (BAIK), dan yang terakhir adalah Layanan Konsultasi/Koordinasi Inovasi Daerah dari 91.58 (SANGAT BAIK) menjadi 94.91 (SANGAT BAIK). Layanan Konsultasi/Koordinasi Inovasi Daerah pada survey kali ini merupakan layanan yang mencatatkan hasil tertinggi diantara tiga layanan lainnya menurut penilaian dari responden. Melihat tren peningkatan Hasil SKM pada masing-masing unsur maupun perjenis layanan, hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Meskipun hasil SKM yang diperoleh mendapatkan hasil yang sangat baik, tetapi masih ada beberapa responden yang memberikan alasan/keluhan per unsur layanan, yaitu pada unsur Kesesuaian Layanan dengan alasan Banyak Berkas yang diminta, Unsur Kecepatan Layanan dengan alasan petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan, selanjutnya Unsur Pengaduan Pelayanan berkaitan dengan ketidaktahuan responden dalam melakukan pengaduan, dan yang terakhir pada Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dengan alasan Perlengkapan dan Peralatan tidak memadai. Tentu beberapa alasan dan keluhan dari masing-masing responden dapat dilakukan perbaikan kedepannya demi terciptanya pelayanan prima.

Tabel 6.124 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan / tidak jelas |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |

Berdasarkan hasil reskpitulasi keluhan responden pada tabel 124 di atas, maka terlihat bahwa seluruh unsur layanan dari U1-U9 masing-masing mendapatkan keluhan dan masukan dari responden. Walaupun sudah berada pada kategori layanan yang sangat baik, dirasa perlu untuk selalu meningkatkan pelayanan public dari tahun ke tahun, hal tersebut dilakukan karena persepsi dan ekspektasi pengguna layanan juga pasti meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Beberapa catatan dari responden tersebut, dapat diadopsi sebagai acuan bagi Bappelitbang untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Beberapa unsur yang menjadi prioritas

peningkatan layanan dapat dimulai dari unsur layanan yang mendapatkan skor terendah dari kesembilan unsur ternilai. Misalnya pada U3 atau Kecepatan Pelayanan yang masih mendapatkan keluhan dari responden berupa pegawai layanan kurang cepat dalam merespon pengguna layanan. Selanjutnya pada U5 atau Kesesuaian Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata per Unsur menempati peringkat ke-8 dari 9 unsur yang dinilai mendapatkan keluhan berupa dalam penyusunan Standar Pelayanan agar melibatkan masyarakat, akademisi, dan stakeholder.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing jenis layanan untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.125 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | - Mempublikasikan standar pelayanan yang berkaitan dengan waktu pelayanan | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Melakukan revisi standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat, akademisi, dan stakeholder | | |

W. BADAN PENDAPATAN DAERAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Badan Pendapatan Daerah

Sebanyak 15 jenis layanan Badan Pendapatan Daerah yang dilakukan pengukuran SKM pada tahun 2021, dengan target sampel sebanyak 351 responden. Terdapat pengurangan 2 jenis layanan yang dilakukan survey apabila dibandingkan dengan survey tahun 2020, yaitu Layanan Mutasi Objek dan Subjek Pajak dan Layanan Keberatan Penunjukan Wajib Pajak. Selanjutnya untuk total capaian responden tidak tercapai 100% dari target yang ditetapkan atau sebanyak 348 responden. Jenis layanan yang tidak tercapai target sampelnya adalah pada layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu hanya 220 responden yang tercapai dari target awal sebanyak 223 responden. Target capaian terbanyak dari Periode survey yang dilaksanakan pada 5 – 25 Oktober 2021 adalah pada pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Tabel 6.126. Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran Baru Pajak Bumi & Bangunan | 5 | 5 |
| 2 | Pembayaran Pajak Bumi & Bangunan | 223 | 220 |
| 3 | Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan | 11 | 11 |
| 4 | Pembetulan SPPT/SKP/STP | 2 | 2 |
| 5 | Pembatalan SPPT/SKP | 3 | 3 |
| 6 | Salinan SPPT/SKP | 57 | 57 |
| 7 | Pajak Hotel | 3 | 3 |
| 8 | Pajak Restoran | 33 | 33 |
| 9 | Pajak Hiburan | 2 | 2 |
| 10 | Pajak Reklame | 6 | 6 |
| 11 | Pajak Penerangan Jalan | 2 | 2 |
| 12 | Pajak Mineral bukan logam dan batu bara | 1 | 1 |
| 13 | Pajak Parkir | 1 | 1 |
| 14 | Pajak Air Bawah Tanah | 1 | 1 |
| 15 | Pajak Walet | 1 | 1 |
| Total | | 351 | 348 |

2. Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah

Tuntutan akan pelayanan publik yang semakin baik tentu perlu direspon oleh penyelenggara layanan dengan memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Apabila melihat hasil akumulatif dari SKM yang berada pada kategori KURANG BAIK, tentu banyak hal yang harus dibenahi. Hal tersebut wajib dilakukan, karena pelayanan public merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Terlebih Badan Pendapatan Daerah merupakan “ujung tombak” pemerintah daerah dalam mengumpulkan Pendapatan Asli Daerah yang ujungnya akan bermuara pada pembangunan Kota secara fisik.

Tabel 6.127 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 18 | 3 |
| Baik | 347 | 345 | 346 | 348 | 342 | 344 | 348 | 27 | 344 |
| Sangat Baik | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 219 | 1 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| Σ Nilai/Unsur | 1045 | 1043 | 1042 | 1044 | 1042 | 1042 | 1044 | 1077 | 1042 |
| NRR / Unsur | 3.003 | 2.997 | 2.994 | 3.000 | 2.994 | 2.994 | 3.000 | 3.095 | 2.994 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.332 | 0.333 | 0.332 | 0.332 | 0.333 | 0.344 | 0.332 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.005 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.005 X 25 | | | | | | | | | 75.12 |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan menghasilkan persepsi masyarakat terhadap layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang adalah KURANG BAIK atau memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 75.12. Hasil tersebut diperoleh dari 348 responden yang terdiri dari 209 responden laki-laki dan 139 responden perempuan. Sedangkan untuk Pendidikan responden terbagi atas 119 orang sarjana (S1), 113 orang dengan Pendidikan terakhir D3, dan 115 orang SLTA ke bawah, serta 1 orang berpendidikan S2 (Pasca sarjana). Publikasi hasil IKM Badan Pendapatan Daerah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENDAPATAN DAERAH TAHUN 2021 | | |
|--|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH | |
| 75.12 KURANG BAIK | RESPONDEN | |
| | Jumlah | = 348 Orang |
| | Jenis Kelamin | L : 209 Orang P : 139 Orang |
| | Pendidikan | SLTA ke 115 Orang bawah : |
| | | D3 : 113 Orang S1 : 119 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : | |

5 – 25 Oktober 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Terdapat beberapa unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam Rencana Tindak Lanjut. Seperti pada U8 atau penanganan pengaduan, walaupun secara keseluruhan U8 mendapatkan rata-rata nilai unsur tertinggi yaitu 3.09 tetapi masih terdapat 102 responden menjawab pada pilihan Tidak Baik (84) dan Kurang Baik (18). Tentu penanganan pengaduan merupakan hal wajib yang harus ada dalam pelayanan publik. Selanjutnya terdapat 4 layanan yang memiliki nilai rata-rata unsur layanan pada angka yang sama yaitu 2.99 atau nilai terendah dalam survey yang dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah, yaitu U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana), U6 (Kompetensi Petugas), U5 (Kesesuaian Pelayanan), dan U3 (Kecepatan Pelayanan). Seangkan untuk keempat unsur lainnya mendapatkan nilai rata-rata 3.00, yaitu U1 (Kesesuaian Persyaratan), U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan, dan U2 (Prosedur Pelayanan).

Tabel 6.128 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.09 | 1 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 2 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.00 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.00 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 2.99 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 2.99 | 7 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 2.99 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.99 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.01 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Pendapatan Daerah

Secara keseluruhan, hanya terdapat 5 jenis layanan dengan kategori BAIK, kelima jenis layanan tersebut mendapatkan hasil SKM dengan rentang nilai 73.54 – 77.70, tidak ada satupun dari 15 jenis layanan yang mampu mencatatkan hasil SKM sangat baik. Sedangkan untuk 10 layanan lainnya memiliki hasil SKM yang **KURANG BAIK** dengan rentang nilai antara 65.21 – 75.75.

Tabel 6.129 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran Baru Pajak Bumi & Bangunan | 77.15 | Baik | - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pembayaran Pajak Bumi & Bangunan | 74.96 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Pembetulan SPPT/SKP/STP | 73.54 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 5 | Pembatalan SPPT/SKP | 74.93 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Salinan SPPT/SKP | 75.75 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 7 | Pajak Hotel | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Pajak Restoran | 75.77 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Pajak Hiburan | 65.21 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan |
| 10 | Pajak Reklame | 70.76 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 11 | Pajak Penerangan Jalan | 69.38 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| 12 | Pajak Mineral bukan logam dan batu bara | 69.38 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 13 | Pajak Parkir | 69.38 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 14 | Pajak Air Bawah Tanah | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Pajak Walet | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Jika dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2020, maka akan terlihat bahwa 11 dari 15 jenis layanan mengalami penurunan hasil SKM. Misalnya yang terlihat pada layanan Pajak Restoran, walaupun mendapatkan kenaikan nilai hasil SKM dari 75.48 menjadi 77.77 pada SKM tahun 2021, tetapi masih dalam kategori KURANG BAIK. Tercatat hanya 3 jenis layanan yang berhasil memperoleh peningkatan Hasil SKM dan berkategori BAIK, yaitu layanan Pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan, Pajak Air Bawah Tanah, dan Pajak Hotel, dimana layanan Pajak Hotel yang pada SKM tahun 2020 mendapatkan persepsi Kurang Baik (72.15) menjadi 77.70 atau berkategori BAIK.

Apabila dibandingkan dengan rata-rata penilaian unsur layanan tahun 2020, terdapat tujuh unsur pelayanan yang mendapatkan penurunan rata-rata nilai unsur layanan. Beberapa unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai yaitu, Penanganan Pengaduan yang ditahun 2020 mendapatkan nilai 3.96 menjadi 3.09 ditahun 2021. Unsur Kompetensi Petugas dari 3.18 (2020) menjadi 2.99

(2021), selanjutnya unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Kesesuaian Pelayanan dari survey sebelumnya sama-sama mendapatkan nilai 3.09 mengalami penurunan menjadi 3.00 untuk Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Kesesuaian Pelayanan menjadi 2.99 ditahun 2021.

Selanjutnya pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3.07 menurun menjadi 3.00 ditahun 2021. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yang pada survey sebelumnya mencatatkan rata-rata nilai 3.03 turun menjadi 2.99 dan pada unsur Kesesuaian Persyaratan mendapatkan rata-rata nilai 3.02 turun menjadi 3.00 pada survey tahun 2021. Beberapa unsur ini patut mendapatkan prioritas perbaikan kedepannya untuk dapat meningkatkan nilai IKM secara akumulatif. Tercatat hanya unsur Prosedur Pelayanan yang tidak mengalami perubahan nilai dan hanya satu unsur layanan yang mengalami peningkatan rata-rata nilai yaitu pada unsur Kecepatan Pelayanan dari 2.47 menjadi 2.99 ditahun 2021.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah

Mengacu pada seluruh perhitungan dan analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dalam tujuan untuk (1) melakukan koreksi pelayanan, (2) meningkatkan nilai IKM yang akan datang, (3) mendorong perbaikan kinerja dan mutu pelayanan publik masing-masing unit dalam lingkungan Pemkot Bontang untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut atas hasil SKM dapat tergambar sebagai berikut:

Tabel 6.130 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Pendapatan Daerah

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi sarana/prasarana penunjang layanan seperti penambahan kursi ruang tunggu, penyejuk ruangan dan lainnya - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan fasilitas penunjang pelayanan publik | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pendampingan kepada petugas magang ataupun petugas baru - Memberikan pelatihan peningkatan kapasitas pegawai (Capacity Building) - Pelatihan non klasikal (pemagangan/coaching) kepada petugas pelayanan pada instansi sejenis lain yang lebih baik selama beberapa waktu tertentu | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) - Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses - Mendayagunakan petugas informasi berseragam khusus, dapat juga melibatkan petugas keamanan dalam menyortir kelengkapan dokumen awal (seperti di bank-bank) dengan memberi ceklist kelengkapan | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-----------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Memanfaatkan IT dalam pelayanan sehingga bisa memaksimalkan kecepatan layanan | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Membuat flyer/banner/brosur terkait dengan SOP dan Prosedur pelayanan di tempat yang mudah terlihat oleh pengguna layanan - Memnafaatkan IT dalam menyederhanakan proses alur pelayanan | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Memberikan pelatihan berkala dalam rangka peningkatan budaya kerja dan service excellent bagi petugas layanan - Penerapan <i>reward and punishment</i> bagi petugas pelayanan | | |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - | - Memberikan sosialisasi penjelasan kepada pengguna layana tentang komponen biaya pelayanan | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Mempublikasikan Standar Pelayanan di lokasi yang mudah terlihat dan tempat umum | | |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - | - Mencantumkan nomor telepon dan WhatsApp layanan pengaduan - Menunjuk Petugas khusus dalam menangani pengaduan - Melayanai pengaduan melalui media sosial | | |

X. BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Dinas Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dilakukan secara online dengan memanfaatkan *google form*. Setelah dilakukan perhitungan untuk mendapatkan sampel yang mewakili jumlah populasi maka ditentukan bahwa target sampel pada SKM tahun 2021 berjumlah 68 responden, dan telah tercapai sesuai dengan target sampel. Sedangkan untuk respondennya adalah OPD di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Survei dilakukan terhadap dua jenis layanan yang diberikan oleh BPKAD, yaitu pelayanan Penerbitan SP2D dan pelayanan Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SPB).

Tabel 6.131 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|-----------|
| 1 | Penerbitan SP2D | 31 | 31 |
| 2 | Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SPB) | 37 | 37 |
| Total | | 68 | 68 |

2. Hasil SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Hasil perhitungan dari 9 unsur yang di ajukan kepada pengguna layanan sebagaimana terlihat dalam tabel 131 di bawah. Apabila dilihat secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPKAD adalah BAIK. Hal tersebut dibuktikan dari mayoritas responden menjawab baik pada setiap pertanyaan yang diajukan. Akumulasi jawaban baik yang diberikan responden terhadap setiap pertanyaan yang diajukan adalah 65.52% dan jawaban sangat baik sebesar 33.33%. Meskipun demikian, masih terdapat 1.14% jawaban kurang baik yaitu pada U2 (Prosedur Pelayanan), U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya), U5 (Kesesuaian Pelayanan), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan), dan U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana).

Tabel 6.132 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Baik | 51 | 50 | 62 | 19 | 57 | 51 | 52 | 7 | 52 |
| Sangat Baik | 17 | 16 | 6 | 48 | 10 | 17 | 15 | 61 | 14 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Σ Nilai/Unsur | 221 | 218 | 210 | 251 | 213 | 221 | 218 | 265 | 216 |
| NRR / Unsur | 3.250 | 3.206 | 3.088 | 3.691 | 3.132 | 3.250 | 3.206 | 3.897 | 3.176 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.361 | 0.356 | 0.343 | 0.410 | 0.348 | 0.361 | 0.356 | 0.433 | 0.353 |

| | |
|--|-----------------|
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | *) 3.319 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.319 X 25 | 82.96 |

Pada Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020 responden yang dijadikan target sampel teralisasi sebanyak 92 reponden, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 68 responden. Dari hasil analisis dan perhitungan dari survei yang dilakukan pada 68 responden, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPKAD berada pada nilai IKM **82.96** atau dalam kategori **BAIK**. Hasil survei kali ini mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan survei tahun 2020, yaitu dari 82.50 menjadi 82.96.

Jika dilihat dari hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut, maka dirasa perlu untuk melakukan perbandingan demografi singkat dari 68 responden yang disurvei. Dari 68 responden terdiri dari 57 orang berjenis kelamin perempuan dan hanya 11 orang berjenis kelamin Laki-Laki. Selanjutnya dengan melihat latar belakang Pendidikan dari masing-masing responden diketahui bahwa rata-rata responden berpendidikan D3 sebanyak 31 orang, Sarjana (S1) sebanyak 27 orang, dan sisanya Pasca Sarjana (S2) sebanyak 3 orang. Publikasi hasil IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | |
|---|--|
| BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH TAHUN | |
| 2021 | |
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH |
| 82.96 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 68 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 11 Orang |
| | P : 57 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 7 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 31 Orang |
| | S1 : 27 Orang |
| S2 : 3 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN | |

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
 AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
 BAGI MASYARAKAT

Dari hasil perhitungan di bawah ini, maka terlihat bahwa U8 atau Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian tertinggi dari responden dengan rata-rata nilai unsur mencapai 3.90, diikuti oleh U4 (Kesesuaian/Kewajaran Biaya) dengan rata-rata nilai unsur 3.69. U1 atau Kesesuaian Persyaratan menempati peringkat ketiga dengan rata-rata nilai unsur 3.25. Adapun unsur terbaik keempat adalah U6 (Kompetensi Petugas) dengan perolehan rata-rata nilai unsur sebesar 3.25. Selanjutnya U2 (Prosedur Pelayanan) dan U7 (Perilaku Pelayanan) mendapatkan rata-rata nilai yang sama yaitu 3.21.

**Tabel 6.133 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.90 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.69 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.25 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.25 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.21 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.21 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.18 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.13 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.09 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.32 | |

Adapun untuk unsur pelayanan yang mendapatkan peringkat terendah secara berturut-turut adalah U3 (Kecepatan Pelayanan) dengan penilaian rata-rata 3.09, disusul U5 (Kesesuaian Pelayanan) yang mendapatkan nilai rata-rata 3.13, dan U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana) dengan nilai rata-rata 3.18. Apabila merujuk pada hasil SKM tahun 2020, Unsur Kecepatan Pelayanan juga mendapatkan penilaian terendah dari responden. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memerlukan Rencana Tindak Lanjut guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan, oleh karena itu dalam menyusun Rencana Tindak Lanjut perlu memperhatikan ketiga unsur dengan nilai terendah untuk dijadikan prioritas perbaikan layanan.

3. Analisis Umum Hasil SKM Masing-Masing Jenis Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Terdapat dua jenis layanan yang dilakukan penilaian melalui Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, yaitu Penerbitan SP2D dan Pengesahan Pendapatan dan Belanja. Pelayanan Penerbitan SP2D mendapatkan nilai 81.15 dan berada pada kategori BAIK, dan untuk pelayanan Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SPB) mendapatkan nilai 85.13 dengan kategori BAIK.

**Tabel 6.134 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan
di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah**

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|--|
| 1 | Penerbitan SP2D | 81.15 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SPB) | 85.13 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |

Nilai IKM pada BPKAD Pemerintah Kota Bontang mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan IKM tahun 2020, yaitu dari 82.50 menjadi 82.96 ditahun 2021. Terdapat kenaikan 0.46, yang berarti bahwa kenaikan nilai IKM tersebut sangat kecil apabila dibandingkan dengan target IKM yang dicanangkan. Kenaikan yang relatif kecil tersebut terlihat dari menurunnya hasil perhitungan SKM per layanan, dimana jenis layanan Penerbitan SP2D mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan perhitungan SKM tahun 2020, dimana pada tahun 2020 nilai hasil perhitungan SKM adalah 83.78, mengalami penurunan menjadi 81.15 ditahun 2021. Berbeda dengan layanan Penerbitan SP2D, pada pelayanan Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SPB) justru mengalami kenaikan nilai hasil SKM, dari 81.15 ditahun 2020 menjadi 85.13 ditahun 2021. Pada kedua jenis layanan tersebut sama-sama dinilai rendah oleh responden adalah yang berkaitan dengan Kecepatan Pelayanan.

**Tabel 6.135 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan
di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Toilet kotor/ air mati |

Selain melakukan rekapitulasi keluhan responden, juga terdapat pilihan alasan yang menjadi pilihan opsional dalam form Kuesioner, yang bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam memberikan masukan. Dasar perbaikan layanan di BPKAD adalah dengan mengelola dan menindaklanjuti masukan, keluhan, maupun kritik dari masyarakat, karena sebagai penyelenggara layanan public harus selalu melakukan perbaikan guna mencapai pelayanan yang maksimal. Keluhan untuk masing-masing Unsur Nampak kontras apabila dibandingkan dengan hasil perhitungan SKM yang berada pada kisaran kategori BAIK. Misalnya pada unsur Kecepatan Pelayanan yang dalam hal ini mendapatkan nilai terendah dari unsur lainnya, berdasarkan perhitungan survei mendapatkan nilai 3.09 atau berada pada kategori BAIK, tetapi masih mendapatkan keluhan dari responden, seperti meningkatkan kecepatan pelayanan sehingga tercipta efisiensi dalam mendapatkan layanan.

Demikian juga yang terjadi pada unsur Kesesuaian Pelayanan, masih ada responden yang memberikan keluhan terkait dengan agar persyaratan pelayanan disosialisasikan, serta Kualitas Sarana dan Prasarana yang juga berada pada kategori BAIK tetapi masih didapati beberapa keluhan, seperti ruang tunggu yang kurang luas dll. Hal ini membuktikan bahwa masih ada sebagian responden yang merasa belum mendapatkan pelayanan maksimal dilihat dari unsur tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa perhitungan nilai SKM per-unsur tidak membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Perbaikan dan peningkatan kualitas mutu layanan perlu dilakukan jika BPKAD Kota Bontang ingin meraih nilai SKM yang masuk ke kategori “Sangat Baik” di waktu mendatang. Sehingga penting untuk segera mengambil langkah kebijakan strategis dalam upaya perbaikan berkesinambungan. Untuk itu perlu adanya rencana tindak lanjut yang bisa dijadikan dasar perbaikan pelayanan.

**Tabel 6.136 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan review SOP, agar setiap pegawai selalu menjelaskan proses dan alur pelayanan - Memberikan reward kepada petugas layanan dengan kinerja terbaik | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| | | merespon pertanyaan | | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan | - Sosialisasi standar pelayanan. - Evaluasi standar pelayanan dengan melibatkan stakeholder terkait dan masyarakat umum | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Tempat parkir sempit - Toilet kotor/ air mati | - Memaksimalkan sarana/prasarana penunjang di ruang tunggu | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Kurang senyum dan perhatian | - Memberikan pelatihan atau in house training bagi petugas front liner - Menerapkan program senyum, salam, sapa | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | - Mempublikasikan prosedur layanan di ruang-ruang pelayanan dan media online | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Kemampuan petugas tidak merata | - Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti Pelatihan dan Pengembangan guna meningkatkan kemampuan pegawai | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | - Melakukan evaluasi menyeluruh terkait alur proses pelayanan - Sosialisasi penggunaan aplikasi penunjang layanan BPKAD | | |

Y. BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melaksanakan urusan daerah di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik dalam negeri dan perlindungan berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan masyarakat. Urusan daerah bidang kesatuan bangsa dan politik diterjemahkan menjadi unsur pelayanan publik kepada masyarakat/stakeholder. Dari ketujuh layanan tersebut telah ditetapkan tujuh target sampel untuk masing-masing layanan sebanyak satu sampel.

Tabel 6.137 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|----------|
| 1 | Bantuan Keuangan Partai Politik | 1 | 1 |
| 2 | Konsultasi Terkait Parpol | 1 | 1 |
| 3 | Surat Keterangan Melapor (SKM) Parpol | 1 | 1 |
| 4 | Surat Keterangan Melapor (SKM) Ormas | 1 | 1 |
| 5 | Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Ormas | 1 | 1 |
| 6 | Rekomendasi Penelitian | 1 | 1 |
| 7 | Konsultasi Terkait Ormas | 1 | 1 |
| Total | | 7 | 7 |

2. Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Dari hasil perhitungan 9 unsur yang diajukan kepada tujuh pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bontang adalah BAIK. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya responden yang menjawab pada pilihan Kurang Baik dan Tidak Baik. Sebagian besar responden menjawab pilihan Baik dan Sangat Baik pada masing-masing unsur.

Tabel 6.138 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 7 | 6 | 6 | 2 | 7 | 4 | 5 | 0 | 7 |
| Sangat Baik | 0 | 1 | 1 | 5 | 0 | 3 | 2 | 7 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Σ Nilai/Unsur | 21 | 22 | 22 | 26 | 21 | 24 | 23 | 28 | 21 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.143 | 3.143 | 3.714 | 3.000 | 3.429 | 3.286 | 4.000 | 3.000 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.349 | 0.349 | 0.412 | 0.333 | 0.381 | 0.365 | 0.444 | 0.333 |

| | |
|--|-----------------|
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | *) 3.298 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.298 X 25 | 82.46 |

Secara keseluruhan nilai IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tahun 2021 adalah 82.46 atau mendapatkan kategori BAIK. Hasil IKM tersebut didapatkan dari perhitungan SKM yang dilakukan terhadap 7 responden yang ditargetkan. Ketujuh responden tersebut dilihat dari demografi singkatnya terdiri dari dua orang berjenis kelamin laki-laki dan lima orang perempuan. Sedangkan untuk jenjang pendidikannya didominasi oleh responden berpendidikan SLTA kebawah dengan jumlah 6 orang dan 1 orang Sarjana (S1).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ditahun 2021 kali ini tidak bisa dibandingkan secara *apple to apple* dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020. Hal tersebut karena terdapat perbedaan jenis layanan yang menjadi objek survey. Sebagai informasi bahwa Nilai IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di tahun 2020 adalah 80.84. semakin meningkatnya hasil SKM yang didapatkan oleh Badan Keastuan Bangsa dan Politik Kota Bontang (dari 80.84 ditahun 2020 menjadi 82.46 ditahun 2021) tidak terlepas dari penggunaan teknologi dari masing-masing jenis layanan yang diberikan, beberapa layanan tercatat sudah memiliki aplikasi *online*, yang memudahkan bagi pengguna layanan. Publikasi hasil IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK |
| <h1>82.46</h1> <h2>BAIK</h2> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 7 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 2 Orang P : 5 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 6 Orang bawah : |
| | D3 : 0 Orang S1 : 1 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| | TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT |

Tabel 6.139 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4.00 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.71 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.43 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.29 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.14 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.14 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.30 | |

Dari hasil di atas, maka selanjutnya dapat dilihat nilai rata-rata per unsurnya. Terdapat lima nilai tertinggi dalam survei yang dilakukan, yaitu unsur penanganan pengaduan (U8) dengan nilai 4.00, kemudian unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3.71, Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3.43, perilaku petugas pelayanan 3.29, dan Prosedur pelayanan 3.14. Unsur Penanganan Pengaduan menempati peringkat pertama dengan nilai SKM tertinggi yaitu 4.00, hal tersebut terlihat dari banyaknya media yang bisa diakses pengguna layanan apabila ingin menyampaikan pertanyaan, kritik, keluhan, dan saran. Berbagai hal tersebut dapat dilakukan melalui media telepon, email, maupun menggunakan media *WhatsApp*, *Instagram* dan *Facebook*. Informasi tersebut dapat dilihat dari website <https://kesbangpol.bontangkota.go.id/>. Unsur kompetensi petugas mendapatkan nilai rata-rata 3.43 atau termasuk dalam peringkat 3 dengan nilai rata-rata tinggi dari keseluruhan layanan yang di survey. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2020), yang menyebutkan bahwa beberapa pegawai sudah sering mengikuti Pendidikan dan pelatihan. Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bontang memberlakukan jam kerja yang ditetapkan secara nasional berdasarkan peraturan yang ada, sehingga waktu pelayanan yang diberikan dapat terlasana secara cepat, efektif, dan efisien (Andriani, 2020).

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dari jawaban 7 responden, maka didapatkan bahwa seluruh jenis layanan berada pada kategori BAIK. Jenis layanan dengan Hasil SKM tertinggi adalah layanan Konsultasi terkait Ormas dengan hasil SKM 86.03. Selanjutnya 4 layanan mendapatkan nilai SKM yang sama yaitu 83.25 pada masing-masing jenis layanan Konsultasi terkait Parpol, Surat Keterangan Melapor (SKM) Parpol, Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Ormas, dan Rekomendasi Penelitian. Kemudian untuk jenis layanan Bantuan Keuangan Partai Politik mendapatkan hasil SKM 80.48 dan jenis layanan dengan hasil SKM terendah adalah Surat Keterangan Melapor (SKM) Ormas dengan nilai 77.70.

**Tabel 6.140 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|---|
| 1 | Bantuan Keuangan Partai Politik | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Konsultasi Terkait Parpol | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Surat Keterangan Melapor (SKM) Parpol | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Surat Keterangan Melapor (SKM) Ormas | 77.70 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Ormas | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Rekomendasi Penelitian | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Konsultasi Terkait Ormas | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Hasil SKM tahun 2021 secara umum tidak dapat dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2020, hal tersebut dikarenakan perbedaan jenis layanan yang dilakukan survey. Tetapi ada satu jenis layanan yang memungkinkan untuk dibandingkan, yaitu Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Surat Keterangan Melapor (SKM) yang pada tahun 2020 masih menjadi satu layanan, dan ditahun 2021 dibedakan menjadi tiga layanan yaitu Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Ormas, Surat Keterangan Melapor (SKM) Parpol, dan Surat Keterangan Melapor (SKM) Ormas. Pada masing-masing jenis layanan tersebut relative mengalami kenaikan Hasil IKM jika dibandingkan dengan Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Surat Keterangan Melapor (SKM) yang dilakukan tahun 2020. Sebagai informasi hasil SKM tahun 2020 adalah 77.70.

Berdasarkan table rekapitulasi keluhan di atas, maka terlihat bahwa dari kesembilan unsur yang disurvei terdapat salah satu unsur yang mendapatkan keluhan dari responden, yaitu pada unsur Prosedur Pelayanan. Pada unsur tersebut responden mengeluhkan terkait proses penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT), yaitu sebaiknya pelayanan tersebut dikembalikan ke daerah masing-masing melalui Kesbangpol daerah setempat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Perbaikan dan peningkatan kualitas mutu layanan perlu dilakukan jika B Kota Bontang ingin meraih nilai SKM yang masuk ke kategori “Sangat Baik” di waktu mendatang. Sehingga penting untuk segera mengambil langkah kebijakan strategis dalam upaya perbaikan berkesinambungan. Meskipun pelayanan yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sda berada pada kategori baik dan tidak ditemukan jawaban kurang baik dan tidak baik pada masing-masing unsur layanan, tetapi dirasa perlu adanya rencana tindak lanjut yang bisa dijadikan dasar perbaikan pelayanan kedepannya, agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal

Tabel 6.141 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Memaksimalkan kondisi ruang pelayanan baik itu terkait dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya. | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Mempublikasikan standar pelayanan di lokasi yang mudah terlihat | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Mempublikasikan standar pelayanan, agar pengguna layanan mengetahui syarat yang dibutuhkan dalam pengajuan pelayanan. | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Meningkatkan efektifitas waktu layanan | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Mewajibkan petugas layanan memberikan sosialisasi singkat terhadap alur proses dan waktu pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan untuk dapat melakukan layanan melalui aplikasi layanan | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Menerapkan program senyum, salam, sapa terhadap pengguna layanan | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|--------------------|---------|---|-------|------------------|
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Mengadakan pertemuan rutin dan <i>sharing session</i> antar pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, agar menciptakan iklim budaya kerja yang lebih baik dan dapat meningkatkan kompetensi individu | | |

Z. BADAN PENANGGULAN BENCANA DAERAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan pada tahun 2021 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah difokuskan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap satu jenis layanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana, yaitu layanan Laporan Pencarian Orang Hilang. Untuk jenis layanan yang diberikan mengalami pengurangan apabila dibandingkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020. Periode Survei dilaksanakan pada tanggal 5 – 25 Oktober 2021, sedangkan metode pengumpulan data dilakukan melalui daring dengan memanfaatkan *google form*. Total responden yang ditargetkan untuk menjadi sampel sebanyak satu orang responden, dan telah tercapai target yang ditentukan.

Tabel 6.142 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--------------------------------|---------------|----------|
| 1 | Laporan Pencarian Orang Hilang | 1 | 1 |
| Total | | 1 | 1 |

2. Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Jika melihat Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, maka dari sisi jumlah jenis layanan mengalami penurunan menjadi satu jenis layanan yang dilakukan penilaian, hal tersebut berimplikasi pada menurunnya jumlah target sampel hanya satu orang responden. Penentuan target sampel yang hanya satu orang didasarkan pada pengguna layanan yang relatif sedikit ditahun 2020 karena dampak dari Pandemi Covid-19.

Tabel 6.143 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Sangat Baik | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ∑ Nilai/Unsur | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 4.000 | 3.000 | 4.000 | 3.000 | 4.000 | 3.000 | 4.000 | 3.000 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.444 | 0.333 | 0.444 | 0.333 | 0.444 | 0.333 | 0.444 | 0.333 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.441 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.441 X 25 | | | | | | | | | 86.03 |

Hingga berakhirnya survey pada 25 Oktober 2021, akumulasi persepsi jawaban yang dikumpulkan dan dilakukan analisis terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah menunjukkan nilai IKM 86.03 dengan kategori BAIK. Hasil survey kali ini mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan survey tahun 2020, dimana pada tahun 2020 nilai IKM yang didapatkan berada pada nilai 81.86. Responden yang disurvei berjenis kelamin laki-laki dan berpendidikan SLTA. Publikasi hasil IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | |
|--|--|
| BADAN PENANGGULAN BENCANA DAERAH TAHUN 2021 | |
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULAN BENCANA DAERAH |
| 86.03 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 1 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 1 Orang |
| | P : 0 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 1 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 0 Orang |
| S1 : 0 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Hasil perhitungan dari 9 unsur pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka terlihat bahwa responden menjawab Baik pada unsur Kesesuaian Pelayanan, Kecepatan Layanan, Kesesuaian Layanan, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana, serta pada masing-masing unsur mendapatkan Rata-Rata Nilai 3.00. Sedangkan untuk unsur sisanya yaitu Unsur Prosedur Pelayanan, Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Kompetensi Petugas, dan Penanganan Penagaduan mendapatkan jawaban SANGAT BAIK dan masing-masing mendapatkan Rata-Rata Nilai Unsur Layanan 4.00.

**Tabel 6.144 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Badan Penanggulangan Bencana Daerah**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------|-----------------------------|---------------|----------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | 4.00 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 2 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|---|
| U6 | Kompetensi Petugas | 4.00 | 3 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4.00 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.00 | 7 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.44 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Meskipun responden telah memberikan penilaian Baik pada layanan Laporan Pencarian Orang Hilang, tetapi masih terdapat unsur yang bisa dimaksimalkan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi, misalkan di unsur kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana. Sehingga kedepannya dapat mendongkrak Nilai IKM secara akumulatif Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Beberapa unsur tersebut dapat dijadikan prioritas perbaikan kedepannya.

Tabel 6.145 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Laporan Pencarian Orang Hilang | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Apabila dibandingkan dengan capaian Hasil SKM tahun 2020 pada layanan Penanggulangan Bencana Daerah, maka terjadi peningkatan hasil SKM pada jenis Layanan Pencarian Orang Hilang, yaitu 83.25 ditahun 2020 menjadi 86.03 di tahun 2021 dengan kategori BAIK. Secara umum, unsur pelayanan yang dinilai pada SKM tahun 2020 dan 2021 tidak bisa dibandingkan *apple to apple*, hal tersebut karena unsur yang dinilai pada SKM tahun 2020 merupakan akumulasi jawaban dari 3 jenis layanan yang disurvei, tentu berbeda apabila dibandingkan dengan SKM tahun 2021 yang hanya rekapitulasi jawaban dari satu jenis layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Beberapa hal yang menjadi catatan hasil penilaian sebagai dasar perbaikan dilakukan dari prioritas memperbaiki lima unsur yang mendapat nilai baik. Meskipun masih masuk kedalam kategori nilai “baik”, namun nilai tersebut masih rentan untuk turun menjadi “kurang baik” karena memang berpotensi turun karena ada di pinggir interval ke arah nilai “kurang baik”. Oleh karenanya perbaikan harus benar-benar dikawal sebaik-baiknya. Berbekal hasil analisis SKM serta pemetaan masukan masyarakat, maka langkah kebijakan yang bisa diambil oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dapat dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM ini pada tabel berikut:

Tabel 6.146 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| 1. | Kesesuaian Persyaratan | - | - Mempublikasikan Standar Pelayanan yang mudah terlihat oleh pengguna layanan | | |
| 2. | Kecepatan Pelayanan | - | - Meningkatkan keefektifian waktu pemberian layanan agar masyarakat menjadi lebih cepat dalam menerima layanan | | |
| 3. | Kesesuaian Pelayanan | - | - Meningkatkan frekuensi jadwal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat | | |
| 4. | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Meningkatkan keramahan, empati petugas dalam memberikan pelayanan | | |
| 5. | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana penunjang pelayanan | | |
| 6. | Prosedur Pelayanan | - | - Menyederhanakan alur pelayanan yang masih terkesean berbelit-belit - Mempublikasikan alur pelayanan di lokasi pelayanan, agar pengguna layanan lebih memahami alur layanan sehingga tidak menganggap layanan yang diberikan berbelit-belit | | |
| 7. | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - | - Meningkatkan keterwujudan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pengguna layanan dengan biaya yang telah ditetapkan | | |
| 8. | Kompetensi Petugas | - | - Selalu meningkatkan profesionalisme melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan | | |
| 9. | Penanganan Pengaduan | - | - Meningkatkan metode sarana pengaduan serta meningkatkan upaya untuk mendapat saran masukan. Seperti pengaduan melalui nomor WhatsApp, media social, kotak pengaduan dan lain-lain. | | |

AA. RSUD TAMAN HUSADA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden RSUD Taman Husada

Periode Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Taman Husada Kota Bontang berlangsung antara tanggal 5 Oktober hingga 25 Oktober. Survei tersebut dilaksanakan pada sepuluh jenis layanan yang diberikan oleh RSUD Taman Husada, yaitu layanan Rawat Inap (Pasien Keluar RS)/Perkunjungan, Rawat Jalan/Perkunjungan, Gawat Darurat/Pekunjungan, Laboratorium/Per tindakan, Radiologi/Per tindakan, Farmasi/Pelayanan Resep, Kamar Bedah/Pembedahan, Ambulance, Hemodialisa, dan Rehabilitasi Medik.

Kriteria responden yang ditetapkan dan menjadi sampel dalam survei ini diutamakan pengguna layanan yang benar-benar pernah menggunakan salah satu atau lebih jenis layanan yang diberikan oleh RSUD Taman Husada. Hal tersebut bertujuan agar hasil survei yang didapatkan memberikan hasil yang mewakili keseluruhan pengguna layanan. Selanjutnya ditetapkan target responden yang dijadikan sampel sebesar 381 orang dengan capaian juga 381 orang (tercapai 100%). Jumlah sampel terbanyak ada pada jenis layanan Laboratorium sebanyak 164 responden, Farmasi/Pelayanan Resep dengan 145 orang, dan layanan Rawat Jalan sebanyak 44 orang.

Tabel 6.147 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di RSUD Taman Husada

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Rawat Inap (Pasien Keluar RS)/Perkunjungan | 4 | 4 |
| 2 | Rawat Jalan/Perkunjungan | 44 | 44 |
| 3 | Gawat Darurat/Perkunjungan | 7 | 7 |
| 4 | Laboratorium/Per Tindakan | 164 | 164 |
| 5 | Radiologi/Per Tindakan | 7 | 7 |
| 6 | Farmasi/Pelayanan Resep | 145 | 145 |
| 7 | Kamar Bedah/Pembedahan | 1 | 1 |
| 8 | Ambulance | 1 | 1 |
| 9 | Hemodialisa | 4 | 4 |
| 10 | Rehabilitasi Medik | 4 | 4 |
| Total | | 381 | 381 |

2. Hasil SKM RSUD Taman Husada

Dari Sembilan unsur yang dinilai, masih terdapat responden yang memilih jawaban Tidak Baik sebanyak 1 orang pada unsur Prosedur Pelayanan, dan menjawab Kurang Baik pada unsur Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

**Tabel 6.148 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada
RSUD Taman Husada Tahun 2021**

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 6 |
| Baik | 342 | 325 | 332 | 331 | 317 | 218 | 175 | 5 | 330 |
| Sangat Baik | 36 | 52 | 45 | 48 | 64 | 162 | 201 | 376 | 44 |
| Kosong | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jumlah Responden | 379 | 380 | 380 | 381 | 381 | 381 | 381 | 381 | 380 |
| Σ Nilai/Unsur | 1172 | 1188 | 1182 | 1189 | 1207 | 1307 | 1342 | 1519 | 1178 |
| NRR / Unsur | 3.092 | 3.126 | 3.111 | 3.121 | 3.168 | 3.430 | 3.522 | 3.987 | 3.100 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.343 | 0.347 | 0.345 | 0.346 | 0.352 | 0.381 | 0.391 | 0.443 | 0.344 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.292 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.292 X 25 | | | | | | | | | 82.30 |

Secara akumulatif penilaian IKM yang dilaksanakan pada tahun 2021 sebesar 82.30 dan berada pada interval nilai BAIK. Merujuk pada peraturan mengenai pengukuran IKM, maka syarat untuk mendapatkan penilaian BAIK harus berada rentang nilai 76.61 – 88.30. Apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2020, maka terdapat penurunan nilai IKM yang cukup besar. Tahun 2020, Nilai IKM yang didapatkan oleh RSUD Taman Husada sebesar 88.08, mengalami penurunan nilai menjadi 82.30. Meskipun masih berada pada rentang dengan kategori BAIK, tren penilaian yang menurun merupakan hal yang harus diantisipasi, karena persepsi masyarakat semakin hari pasti semakin meningkat dalam hal pelayanan publik.

Jika dilihat dari jenis kelamin responden yang menjadi sampel, maka diketahui bahwa responden Perempuan lebih banyak dibandingkan responden Laki-Laki, dengan rincian jumlah responden Perempuan sebanyak 197 orang dan jumlah responden Laki-Laki sebanyak 184 orang. Adapun bila dilihat dari tingkat pendidikan responden terbanyak berlatar belakang pendidikan SLTA kebawah sebanyak 338 orang, disusul pendidikan D3 sebanyak 30 orang, dan sisanya 13 orang berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1).

Publikasi hasil IKM RSUD Taman Husada Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSUD TAMAN HUSADA TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN RSUD TAMAN HUSADA |
|--|---|
| <p>82.30</p> <p>BAIK</p> | <p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 381 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 184 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">P : 197 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 338 Orang bawah :</p> <p style="padding-left: 100px;">D3 : 30 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 : 13 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Selanjutnya apabila dilihat dari nilai rata-rata per unsurnya, terdapat Tiga unsur pelayanan mencatatkan hasil perhitungan rata-rata nilai tertinggi, yaitu Penanganan Pengaduan dengan rata-rata nilai 3.99. Unsur dengan penilaian rata-rata tertinggi kedua adalah Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai rata-rata 3.25, dan selanjutnya ditempati unsur Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3.43. sedangkan untuk nilai rata-rata unsur dengan penilaian terendah adalah unsur Kesesuaian Persyaratan dengan nilai rata-rata 3.09 yang berada diperingkat terbawah, selanjutnya diperingkat delapan terdapat unsur Kualitas Sarana dan Prasarana dengan capaian nilai rata-rata 3.10. Meskipun secara akumulatif hasil IKM berada pada tingkat layanan BAIK, tetapi perlu dipertimbangkan penilaian pada beberapa unsur yang masih didapati jawaban responden memilih Kurang Baik dan Tidak Baik. Penilaian yang rendah apabila dibandingkan unsur lainnya juga perlu mendapatkan prioritas perbaikan dalam Rencana Tindak Lanjut. Hal tersebut semata-mata untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 6.149 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
RSUD Taman Husada**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|------------------|-----------------------------|------------------|--------------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.99 | 1 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.52 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.43 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.17 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.13 | 5 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.12 | 6 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|---|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.11 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.10 | 8 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.09 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.30 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM Masing-Masing Jenis Layanan pada RSUD Taman Husada
 RSUD Taman Husada memiliki sepuluh jenis layanan yang dilakukan pengukuran SKM, secara keseluruhan tiap-tiap layanan sudah berada pada tren yang positif, tidak ada layanan yang dinilai kurang baik ataupun tidak baik. Beberapa layanan bahkan mendapatkan Hasil SKM dalam kategori SANGAT BAIK, yaitu pada pelayanan Hemodialisa dengan Hasil SKM 94.35, nilai tersebut mengalami kenaikan yang signifikan apabila dibandingkan dengan Hasil SKM tahun 2020, dimana pada tahun 2020 Hasil SKM pelayanan Hemodialisa hanya sebesar 77.70 dengan kategori Baik. Sedangkan untuk pelayanan Rehabilitasi Medik mengalami penurunan yang drastis, dimana nilai Hasil SKM tahun 2020 sebesar 96.51 turun menjadi 88.80 di survei tahun 2021.

Tabel 6.150 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di RSUD Taman Husada

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|---|
| 1 | Rawat Inap (Pasien Keluar RS) /Perkunjungan | 85.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Rawat Jalan/Perkunjungan | 84.27 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Gawat Darurat/Perkunjungan | 84.44 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Laboratorium/Per Tindakan | 83.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Persyaratan |
| 5 | Radiologi/Per Tindakan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------|----------------|-------------|---|
| 6 | Farmasi/Pelayanan Resep | 79.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Kamar Bedah/Pembedahan | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Ambulance | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Hemodialisa | 94.35 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Rehabilitasi Medik | 88.80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

Beberapa layanan dengan kategori layanan SANGAT BAIK di survei tahun 2020 bahkan mengalami penurunan nilai dan hanya mendapatkan kategori BAIK jika dibandingkan dengan survei tahun 2021. Misalnya pada jenis layanan Rawat Inap yang pada tahun 2020 mendapatkan penilaian Sangat Baik dengan Hasil SKM 92.96 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Hasil SKM tahun 2021 yaitu 85.33 dengan kategori BAIK. Pada pelayanan Rawat inap juga terjadi kasus yang sama dimana pada Hasil SKM tahun 2020 mencatatkan nilai 93.35 mengalami penurunan menjadi 84.27. Di sisi lain, pelayanan Gawat Darurat juga mengalami penurunan nilai dari 92.37 menjadi 84,44.

Begitu juga dengan pelayanan Laboratorium yang pada survei 2020 mencatatkan nilai 92.96 mengalami penurunan menjadi 83.70. Pelayanan Radiologi dari 93.96 menjadi 80.48, selanjutnya layanan Farmasi/Pelayanan Resep jga mendapatkan penurunan nilai SKM dari 84.41 menjadi 79.48, dan pelayanan Ambulance dari 91.58 menjadi 86.03 pada survei tahun 2021. Hal tersebut sangat disayangkan, pencapaian Hasil SKM tahun 2020 tidak bisa dipertahankan oleh RSUD Taman Husada. Tercatat hanya pelayanan Hemodialisa yang mengalami peningkatan cukup besar.

Tabel 6.151 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Selain melakukan rekapitulasi keluhan responden, juga terdapat pilihan alasan yang menjadi pilihan opsional dalam form kuesioner, yang bertujuan untuk memudahkan pengguna layana dalam memberikan masukan. Pada unsur Kesesuaian Pelayanan mendapatkan keluhan untuk tidak membeda-bedakan layanan antara masyarakat miskin dan Kaya, Unsur Perilaku Petugas Pelayanan juga mendapatkan keluhan berupa masih ada perawat yang judes dan kurang ramah. Beberapa keluhan tersebut perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan kedepannya.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM RSUD Taman Husada

Beberapa hal yang menjadi catatan hasil penilaian sebagai dasar perbaikan dilakukan dari prioritas memperbaiki empat unsur yang mendapat nilai rendah, disusul kemudian pada unsur-unsur yang sudah mendapatkan nilai baik. Meskipun masih masuk kedalam kategori nilai “baik”, perbaikan harus benar-benar dikawal sebaik-baiknya. Berbekal hasil analisis SKM serta pemetaan masukan masyarakat, maka langkah kebijakan yang bisa diambil oleh RSUD Taman Husada dapat dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM ini pada tabel berikut:

Tabel 6.152 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM RSUD Taman Husada

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|---|---|-------|------------------|
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Memberikan pelatihan atau in house training kepada petugas layanan | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Mempublikasikan Standar Pelayanan ditempat yang mudah dilihat pengguna layanan - Mempublikasikan maklumat pelayanan di ruang layanan | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | - Membuat flyer/banner/brosur terkait dengan SOP dan Prosedur pelayanan di tempat yang mudah terlihat oleh pengguna layanan | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|-------|------------------|
| | | | - Memnfaatkan IT dalam menyederhanakan proses alur pelayanan | | |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - Biaya yang tidak ditanggung mahal | - Memberikan sosialisasi penjelasan kepada pengguna layana tentang komponen biaya pelayanan | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | - Memanfaatkan IT dalam pelayanan sehingga bisa memaksimalkan kecepatan layanan | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | - Menetapkan SOP untuk pembersihan toilet secara berkala | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta | - Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) | | |

AB. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Satuan Polisi Pamong Praja

Satpol PP bertugas menegakkan Peraturan Daerah dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat di Satpol PP Kota Bontang dilakukan pada dua jenis layanan yakni pelayanan spanduk dan pelayanan aduan masyarakat. Di survey sebelumnya, survey hanya dilakukan di 1 jenis layanan, dengan 10 responden. Di survey tahun ini, responden lebih sedikit karena kunjungan/pengaduan juga lebih sedikit.

Tabel 6.153 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Satuan Polisi Pamong Praja

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------------------|---------------|----------|
| 1 | Pelayanan Spanduk | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Aduan Masyarakat | 3 | 3 |
| Total | | 4 | 4 |

2. Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja sama dengan survey sebelumnya, dinilai Baik oleh pengguna layanan (pengunjung) dengan peningkatan nilai indeks dari 83,53 menjadi 84,64. Publikasi hasil IKM Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SATUAN POLISI PAMONG PRAJA TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA |
| 84.64 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 4 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 2 Orang P : 2 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke bawah : 3 Orang |
| | D3 : 0 Orang S1 : 1 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| | TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN |

**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
 AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
 BAGI MASYARAKAT**

Jika dilihat dominasi penilaian responden, empat unsur layanan dominan dinilai Baik yakni kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan serta kualitas sarana prasarana. Untuk kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan seluruh responden menilai sudah sangat baik, sedangkan dalam hal prosedur layanan masih ada yang menilai kurang baik.

**Tabel 6.154 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada
 Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2021**

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 4 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Sangat Baik | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Σ Nilai/Unsur | 12 | 12 | 13 | 16 | 13 | 14 | 14 | 16 | 12 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.000 | 3.250 | 4.000 | 3.250 | 3.500 | 3.500 | 4.000 | 3.000 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.361 | 0.444 | 0.361 | 0.389 | 0.389 | 0.444 | 0.333 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.386 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.386 X 25 | | | | | | | | | 84.64 |

Jika dilihat berdasar PermenPAN RB, hanya unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan yang pelayanannya menurut responden sudah sangat baik, sedangkan unsur kompetensi petugas, perilaku petugas, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan dinilai baik oleh responden. Untuk kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan dan kualitas sarana perlu menjadi perhatian mengingat penilaian masih kurang baik. Kualitas sarana prasarana untuk pelayanan dinilai paling rendah, jika dilihat kembali, fokus perbaikan sarana prasarana Satpol PP nampaknya lebih ke pendukung ke lapangan (penegakkan Perda dan penyelenggaraan ketertiban, ketentraman dan perlindungan masyarakat).

**Tabel 6.155 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
 Satuan Polisi Pamong Praja**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|-----------|-----------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4.00 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.50 | 3 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|---|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.50 | 4 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.25 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.25 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.39 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja

Jika dilihat per jenis layanan, meskipun telah dinilai baik, namun unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan. Nilai indeks 77.70 pada Pelayanan Spanduk masih berada di batas bawah rentang nilai Baik, begitu pun untuk pelayanan aduan masyarakat masih perlu dilakukan perbaikan pada beberapa unsur.

Tabel 6.156 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Satuan Polisi Pamong Praja

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pelayanan Spanduk | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Pelayanan Aduan Masyarakat | 86.95 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja

Dari beberapa unsur layanan, masih ada beberapa unsur yang dinilai kurang baik dan perlu disusun rencana tindak lanjut untuk merespon penilaian dan berbagai keluhan dari responden sebagai pengguna layanan. Rencana tindak lanjut ini diharapkan mampu menjawab tuntutan pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.

Tabel 6.157 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Satuan Polisi Pamong Praja

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | <ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan dan perawatan kualitas sarana dan prasarana (yang kreatif dan menarik) - Evaluasi penjadwalan pembersihan sarana prasarana layanan | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | <ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi standar pelayanan secara menarik | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (<i>coffee morning</i>), dan mendengar saran keluhan pegawai) | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Memberikan bimtek <i>service excellent</i> kepada petugas - Melakukan monitoring dan evaluasi | | |

AC. KECAMATAN BONTANG UTARA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kecamatan Bontang Utara

Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontang Utara tahun 2021 ini dilakukan pada 10 jenis layanan yang sama dengan tahun sebelumnya, namun dengan jumlah target dan capaian yang jauh lebih sedikit (hampir separuh, yakni 51,93 persen dari jumlah responden tahun sebelumnya). Jumlah responden paling banyak pada layanan surat keterangan tidak mampu kemudian layanan perekaman KIA, perekaman KTP-el, dan surat pengantar akte kematian. Pada survey sebelumnya, responden terbanyak pada layanan KIA, perekaman KTP-el, surat keterangan tidak mampu, dan surat pengantar KK.

Tabel 6.158 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Surat Pengantar KK | 9 | 10 |
| 2 | Surat Pengantar Pindah Penduduk | 7 | 7 |
| 3 | Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 21 | 21 |
| 4 | Perekaman KTP-el | 19 | 19 |
| 5 | Surat Pengantar Akte Kematian | 15 | 15 |
| 6 | Surat Keterangan Ahli Waris | 4 | 4 |
| 7 | Surat Pengantar SKCK | 2 | 2 |
| 8 | Surat Keterangan Dispensasi Nikah | 10 | 10 |
| 9 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 25 | 25 |
| 10 | Legalisir Surat Tanah | 8 | 8 |
| Total | | 120 | 121 |

2. Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

Jika dilihat per unsur layanan, tidak seperti survey sebelumnya yang didominasi penilaian per unsur yang sangat baik, di survey tahun ini unsur-unsur seperti kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas dan kualitas sarana prasarana didominasi penilaian baik oleh responden, bahkan di survey kali ini terdapat penilaian kurang baik di semua unsur, dan di unsur prosedur layanan, perilaku petugas layanan dan penanganan pengaduan masih ada responden yang menilai tidak baik. Hanya unsur kewajaran biaya (yang memang di kecamatan tidak ada pungutan biaya) dan unsur penanganan pengaduan yang dominan dinilai sangat baik oleh responden. Terjadi penurunan kepuasan oleh pengguna layanan, yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan, khususnya dengan adanya penyesuaian di masa pandemi Covid-19.

Tabel 6.159 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bontang Utara Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Baik | 80 | 70 | 100 | 9 | 86 | 71 | 82 | 13 | 92 |
| Sangat Baik | 39 | 45 | 17 | 109 | 31 | 44 | 35 | 101 | 27 |
| Kosong | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| Jumlah Responden | 121 | 121 | 120 | 119 | 118 | 117 | 119 | 117 | 120 |
| Σ Nilai/Unsur | 400 | 401 | 374 | 465 | 384 | 393 | 389 | 447 | 386 |
| NRR / Unsur | 3.306 | 3.314 | 3.117 | 3.908 | 3.254 | 3.359 | 3.269 | 3.821 | 3.217 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.367 | 0.368 | 0.346 | 0.434 | 0.361 | 0.373 | 0.363 | 0.424 | 0.357 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.393 |
| NILAI IKM KONVERSI: 3.393 X 25 | | | | | | | | | 84.81 |

Hasil survey kepuasan masyarakat tahun ini menurun cukup jauh dari nilai indeks 92.48 di kategori sangat baik menjadi 84.81 pada kategori baik. Komposisi responden sama dengan tahun lalu, sebagian besar berpendidikan SLTA ke bawah, dan hanya sebagian kecil yang sarjana. Publikasi hasil IKM Kecamatan Bontang Utara Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN BONTANG UTARA TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KECAMATAN BONTANG UTARA |
| 84.81 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 121 Orang Jenis Kelamin L : 61 Orang P : 60 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : 101 Orang D3 : 0 Orang S1 : 10 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017, penilaian terhadap unsur-unsur layanan di Kecamatan Bontang Utara, hanya unsur kesesuaian/kewajaran biaya dan unsur pengaduan yang dinilai sangat baik oleh responden, sedangkan unsur lainnya dinilai baik oleh responden, Kewajaran biaya di survey sebelumnya, oleh seluruh responden dinilai sangat baik, di survey kali ini hanya mendapat rata-rata 3.91. Unsur kecepatan pelayanan, kualitas sarana prasarana, perilaku petugas layanan termasuk di penilaian terbawah di survey kali ini. Kecepatan layanan, perilaku petugas, dan kualitas sarana prasarana sebagai unsur yang langsung bisa dilihat dan dirasakan pengguna layanan berada di penilaian terbawah mengindikasikan perlunya perbaikan kinerja SDM layanan dan pada sarana prasarana layanan.

Tabel 6.160 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.91 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.82 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.36 | 3 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.31 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.31 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.27 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.25 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.22 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.12 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.40 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kecamatan Bontang Utara

Dilihat dari hasil survey per jenis layanan, hanya pada layanan legalisasi surat tanah yang dinilai sangat baik oleh responden, sementara layanan lainnya dinilai baik. Berbeda dengan survey sebelumnya dimana hanya di tiga jenis layanan saja yang dinilai baik, yakni layanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan dispensasi nikah, dan legalisir surat tanah. Untuk jenis layanan seperti surat pengantar KK, pengantar pindah penduduk, perekaman KIA, KTP-el, pengantar akte kematian, pengantar SKCK dan surat keterangan tidak mampu, ada penurunan kualitas yang dirasakan diterima oleh pengguna layanan. Layanan surat pengantar KK bahkan hasil SKM-nya turun sangat jauh dari 94,21 ke 79,61 dari yang tertinggi penilaiannya di survey 2020 menjadi terendah di survey tahun ini. Layanan legalisir surat tanah menunjukkan upaya perbaikan layanannya dengan peningkatan dari 83,25 ke 89,84.

Tabel 6.161 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------|----------------|----------|---|
| 1 | Surat Pengantar KK | 79.61 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 2 | Surat Pengantar Pindah Penduduk | 86.42 | Baik | - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 3 | Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 86.42 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Perekaman KTP-el | 83.07 | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Surat Pengantar Akte Kematian | 82.14 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Ahli Waris | 81.17 | Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 7 | Surat Pengantar SKCK | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 8 | Surat Keterangan Dispensasi Nikah | 83.81 | Baik | - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 87.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Legalisir Surat Tanah | 89.84 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |

Di beberapa unsur layanan juga masih didapat beberapa keluhan dari pelanggan, seperti pada kesesuaian persyaratan, dan prosedur layanan, dimana masih ada yang menganggap tidak transparan, tidak ada penjelasan terkait persyaratan dan prosedur serta banyak berkas yang diminta. Antrian yang lama juga dikeluhkan oleh responden, bahkan dalam hal kewajiban biaya juga masih ada keluhan karena adanya ketidakwajaran biaya dan tambahan biaya. Terkait SDM, masih ada yang keluhan petugas yang tidak sabar, judes dalam memberikan layanan. Dalam hal sarana prasarana perlu dipikirkan solusi dengan ruang tunggu yang sempit, kursi terbatas dan keluhan antrian yang lama.

Tabel 6.162 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kecamatan Bontang Utara

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| U8 | Penanganan Pengaduan | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

Dari hasil survey kepuasan ini terlihat adanya penurunan indeks (IKM) dan penurunan rata-rata nilai per unsur dan sebagian jenis layanan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan yang diberikan pihak kecamatan Bontang Utara. Berdasarkan uraian di atas maka perlu disusun rencana tindak lanjut untuk merespon penilaian dan berbagai keluhan dari responden sebagai pengguna layanan. Rencana tindak lanjut ini diharapkan mampu menjawab tuntutan pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Bontang Utara.

Tabel 6.163 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Utara

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama | - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja) | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | - Melakukan evaluasi internal terhadap kenyamanan ruang tunggu (identifikasi sarpras pendukung) - perbaikan dan perawatan kualitas sarana dan prasarana terhadap antrian, mencari solusi kreatif mengatasi antrian/kerumunan | | |
| U5 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (coffee morning, dan mendengar saran keluhan pegawai) | | |
| U7 | Kompetensi Petugas | - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan | - Memberikan pelatihan-pelatihan service excellent kepada petuga pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi - Mamberikan pendampingan kepada pegawai baru | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan | - Optimalisasi pelaksanaan SP dan SOP | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|--|---|-------|------------------|
| U2 | Kesesuaian Pelayanan | - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan | - Sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan dengan metode yang menarik | | |
| U6 | Prosedur Pelayanan | - Petugas baru perlu didampingi petugas senior | - Sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan dengan metode yang menarik | | |

AD. KECAMATAN BONTANG SELATAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kecamatan Bontang Selatan

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Bontang Selatan tahun 2021 ini dilakukan terhadap 12 jenis layanan dengan 537 sampel/responden. Jumlah jenis layanan yang disurvei lebih sedikit dari tahun lalu yang dilakukan pada 16 jenis layanan, namun dengan jumlah responden yang lebih sedikit, 283 responden. Jika dibandingkan per jenis layanan, survey di tahun 2021 lebih banyak tambahan layanan seperti layanan keterangan ahli waris, legalisir surat tanah, keterangan tidak mampu, keterangan izin usaha, izin keramaian, keterangan SKCK, dan keterangan dispensasi nikah, sementara jenis layanan di 2020 mekipun lebih banyak, namun lebih pada tahapan layanan, seperti layanan pemohon KIA, layanan verifikasi KIA, layanan Rekam KIA, layanan perekaman keliling KIA di Rumah RT, layanan cetak KIA, layanan Penyaluran KIA, yang kesemuanya di tahun 2021 menjadi layanan Perekaman KIA. Jika dilihat pada table, layanan yang paling banyak penggunanya pada perekaman KTP-el, pengurusan KK, perekaman KIA, dan surat keterangan tidak mampu.

Tabel 6.164 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Selatan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Kartu Keluarga | 97 | 97 |
| 2 | Perekaman KTP-El | 141 | 141 |
| 3 | Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 84 | 84 |
| 4 | Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan | 96 | 96 |
| 5 | Surat Keterangan Ahli Waris | 12 | 12 |
| 6 | Legalisir Surat Tanah | 7 | 7 |
| 7 | Surat Keterangan Domisili | 1 | 1 |
| 8 | Surat Izin Usaha | 1 | 1 |
| 9 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 87 | 87 |
| 10 | Surat Keterangan Dispensasi Nikah | 6 | 6 |
| 11 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 2 | 2 |
| 12 | Surat Izin Keramaian | 3 | 3 |
| Total | | 537 | 537 |

2. Hasil SKM Kecamatan Bontang Selatan

Jika dilihat dari dominasi responden terbanyak per unsur, maka sebagian besar responden menilai Baik, dan sisanya, yakni pada unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan telah dinilai sangat baik, ini mengindikasikan sebagian besar masyarakat telah sangat puas terhadap beban biaya (jika ada).

**Tabel 6.165 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada
Kecamatan Bontang Selatan Tahun 2021**

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Baik | 536 | 534 | 535 | 0 | 534 | 531 | 533 | 10 | 535 |
| Sangat Baik | 1 | 2 | 0 | 537 | 3 | 6 | 3 | 524 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 537 | 537 | 537 | 537 | 537 | 537 | 537 | 537 | 537 |
| Σ Nilai/Unsur | 1612 | 1612 | 1609 | 2148 | 1614 | 1617 | 1613 | 2129 | 1609 |
| NRR / Unsur | 3.002 | 3.002 | 2.996 | 4.000 | 3.006 | 3.011 | 3.004 | 3.965 | 2.996 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.444 | 0.334 | 0.334 | 0.333 | 0.440 | 0.333 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.217 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.217 X 25 | | | | | | | | | 80.42 |

Dengan jumlah responden 33,33 persen-nya berpendidikan di atas SMA, (tahun 2020 sebanyak 42,34 % reponden berpendidikan di atas SMA, ada penurunan hasil survey. Di tahun 2021 Kecamatan Bontang Selatan, secara keseluruhan dinilai baik dengan nilai IKM 80,42 yang menurun dari survey sebelumnya yang berada di kategori sangat baik dengan nilai IKM 89,04. Publikasi hasil IKM Kecamatan Bontang Selatan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN BONTANG SELATAN TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KECAMATAN BONTANG SELATAN |
| 80.42 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 537 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 256 Orang P : 281 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 358 Orang bawah : |
| | D3 : 49 Orang S1 : 130 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Menggunakan rentang interval IKM, hanya unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan yang masuk kategori sangat baik, sedangkan unsur lainnya masih dianggap kurang baik, pengguna layanan kurang puas dengan unsur-unsur layanan lainnya. Ada penurunan cukup drastis pada kesesuaian pelayanan, kesesuaian persyaratan, kompetensi petugas, kecepatan pelayanan dan kualitas sarana prasarana di Kecamatan Bontang Selatan, dimana di survey sebelumnya dinilai sangat baik, di survey tahun ini dinilai kurang baik oleh pengguna layanan. Ini mengindikasikan ada kekurangan layanan dari pengguna layanan, bisa dari ketidakjelasan persyaratan atau kesesuaian layanan, antrian atau layanan yang lebih lama, hingga pada layanan petugas serta penurunan kualitas sarana prasarana pendukung layanan yang menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan. Begitupun unsur lainnya mengalami penurunan dari baik, di survey tahun ini dinilai kurang baik, seperti prosedur layanan dan perilaku petugas layanan yang perlu menjadi bahan evaluasi untuk layanan di Kecamatan Bontang Selatan.

**Tabel 6.166 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kecamatan Bontang Selatan**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.96 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.01 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.01 | 4 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.00 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.22 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kecamatan Bontang Selatan

Jika ditelusuri per jenis layanannya, semua jenis layanan yang disurvei dinilai Baik oleh responden, sedikit berbeda dari tahun sebelumnya yang lebih banyak dinilai sangat baik. Pada layanan dengan pengguna lebih banyak, seperti perekaman KTP-el, masuk kategori Baik layanannya dengan indeks 80,40. Hampir semua unsur pada layanan ini masih perlu ditingkatkan, dan perlu pembenahan, khususnya prosedur, persyaratan layanan, kompetensi dan perilaku petugas, kecepatan layanan (mengingat cukup banyaknya pengguna layanan) dan kualitas sarprasnya, begitu pun dengan layanan KK, KIA, dan keterangan tidak mampu yang cukup banyak penggunaannya, sangat perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan, dengan tidak menepis perbaikan pada jenis layanan lainnya.

Tabel 6.167 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Selatan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|----------|--|
| 1 | Kartu Keluarga | 80.62 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Perekaman KTP-EI | 80.40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 80.31 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Surat Keterangan Ahli Waris | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Legalisir Surat Tanah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Domisili | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Izin Usaha | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 80.28 | Baik | - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Dispensasi Nikah | 80.01 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Izin Keramaian | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|---------------------------------|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Di beberapa unsur layanan juga masih didapat beberapa keluhan dari pelanggan, seperti pada prosedur layanan, dimana masih ada yang menganggap tidak mudah dalam hal berkomunikasi dengan petugas. Lebih jelas terlihat dari tabel berikut.

Tabel 6.168 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kecamatan Bontang Selatan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Penurunan kepuasan pengguna layanan di unsur-unsur ini jika ditelusuri masih ada yang merasakan Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas, antrian yang lama, petugas yang lambat dan tidak senyum dalam melayani. Keluhan pada survey kali ini seperti kurangnya penjelasan prosedur layanan (khususnya pada layanan keterangan tidak mampu).

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kecamatan Bontang Selatan

Penurunan kualitas layanan di Kecamatan Bontang Selatan ini perlu ditindaklanjuti dengan menyusun Rencana Tindak Lanjut. Rencana tindak lanjut ini berisi prioritas unsur yang harus segera ditindak lanjuti serta program/kegiatan tindak lanjut beserta target waktu yang diperlukan. Dengan adanya rencana tindak lanjut ini diharapkan semua pihak dapat terlibat, sehingga target program/kegiatan yang sudah disusun dapat tercapai. Selain unsur yang masuk kategori kurang bagus, unsur lainnya yang masuk kategori baik pun perlu terus ditingkatkan.

Tabel 6.169 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Selatan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Evaluasi internal terhadap sarana prasarana pelayanan - perbaikan dan perawatan kualitas sarana dan prasarana - penyediaan sarana prasarana layanan yang menarik | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja). Jika dimungkinkan mempertimbangkan saran pengguna layanan untuk tetap memberikan layanan di jam istirahat (untuk mengurangi antrian) | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan pada media atau pengumuman yang menarik dan mudah dipahami | | |
| U7 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan pada media atau pengumuman yang menarik dan mudah dipahami | | |
| U5 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (coffee morning, dan mendengar saran keluhan pegawai) | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Memberikan pelatihan-pelatihan service excellent kepada petugas pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi | | |

AE. KECAMATAN BONTANG BARAT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kecamatan Bontang Barat

Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat dilakukan terhadap 16 jenis layanan yang ditunjukkan pada tabel di bawah. Dibanding survey tahun lalu, 2 jenis layanan yang tidak disurvei adalah layanan surat keterangan dispensasi nikah dan surat keterangan domisili organisasi. Jumlah responden di tahun ini lebih banyak dibanding survey sebelumnya, Pengguna layanan paling banyak pada layanan perekaman KIA, perekaman e-KTP, pelayanan KK, surat keterangan berobat, dan surat keterangan pindah penduduk.

Tabel 6.170 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Perekaman E-KTP | 57 | 57 |
| 2 | Pelayanan Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 70 | 69 |
| 3 | Pelayanan Kartu Keluarga (KK) | 38 | 38 |
| 4 | Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan Surat Keterangan Sosial | 7 | 7 |
| 6 | Pelayanan Surat Keterangan Berobat | 26 | 26 |
| 7 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Tidak Memiliki Raskin) | 5 | 5 |
| 8 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Memiliki Raskin) | 4 | 4 |
| 9 | Pelayanan Surat Keterangan Kematian | 3 | 2 |
| 10 | Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah | 2 | 2 |
| 11 | Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris | 4 | 4 |
| 12 | Pelayanan Surat Keterangan Usaha | 1 | 1 |
| 13 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Penduduk | 6 | 6 |
| 14 | Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk | 24 | 24 |
| 15 | Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 6 | 6 |
| 16 | Pelayanan Surat Keterangan Ijin Keramaian | 1 | 1 |
| Total | | 255 | 253 |

2. Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat

Jika ditelisik lebih jauh pada pilihan dominan responden, maka sebagian besar unsur telah dinilai sangat baik oleh sebagian besar responden. Pada unsur kecepatan masih lebih banyak pilihan baik, yakni 53 persen, Namun, sama dengan unsur lainnya, perbandingan antara penilaian sangat dan baik tidak terlalu jauh, hanya unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan yang sangat dominan pilihan sangat baiknya. Ini mengindikasikan bahwa perbaikan kinerja layanan Kecamatan Bontang Barat telah dirasakan oleh pengguna layanan, namun masih adanya responden yang memberi penilaian kurang baik dan tidak baik pada beberapa unsur seperti kesesuaian persyaratan, prosedur layanan, bahkan kewajaran biaya, unsur penanganan pengaduan perilaku petugas layanan dan kualitas sarpras perlu ditindaklanjuti untuk perbaikan.

**Tabel 6.171 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada
Kecamatan Bontang Barat Tahun 2021**

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Baik | 111 | 107 | 134 | 14 | 88 | 85 | 99 | 17 | 78 |
| Sangat Baik | 141 | 144 | 119 | 238 | 165 | 168 | 153 | 232 | 174 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 | 253 |
| ∑ Nilai/Unsur | 898 | 901 | 878 | 995 | 924 | 927 | 911 | 984 | 932 |
| NRR / Unsur | 3.549 | 3.561 | 3.470 | 3.933 | 3.652 | 3.664 | 3.601 | 3.889 | 3.684 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.394 | 0.395 | 0.385 | 0.437 | 0.405 | 0.407 | 0.400 | 0.432 | 0.409 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.663 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.663 X 25 | | | | | | | | | 91.59 |

Hasil survey kepuasan masyarakat Kecamatan Bontang Barat secara keseluruhan menunjukkan peningkatan kepuasan layanan dari kategori baik dengan indeks 80,52 naik jauh ke kategori sangat baik dengan indeks 91,59. Jumlah responden terbanyak masih yang berpendidikan SLTA ke bawah, namun dengan peningkatan pada responden berpendidikan sarjana.

Publikasi hasil IKM Kecamatan Bontang Barat Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BONTANG BARAT TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KECAMATAN BONTANG BARAT |
|---|--|
| <p>91.59</p> <p>SANGAT BAIK</p> | <p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 253 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 126 Orang P : 127 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 193 Orang bawah :</p> <p>D3 : 18 Orang S1 : 39 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Menggunakan rentang penilaian Pemenpan RB, hanya kecepataan pelayanan yang masih dinilai baik oleh pengguna layanan. Hal ini sangat memuaskan mengingat pada survey sebelumnya penilaian sangat baik hanya pada kewajaran biaya dan penanganan pengaduan, penilaian baik pada unsur perilaku dan kompetensi petugas dan unsur lainnya masih dinilai kurang baik oleh pengguna layanan saat itu.

**Tabel 6.172 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kecamatan Bontang Barat**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.93 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.89 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.68 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.66 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.65 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.60 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.56 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.55 | 8 |
| U3 | Kecepataan Pelayanan | 3.47 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.67 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kecamatan Bontang Barat

Pada survey tahun sebelumnya di masing-masing jenis layanan dinilai Baik, dan di survey tahun ini beberapa jenis layanan mengalami peningkatan kepuasan layanan dan dinilai sangat baik oleh pengguna layanan, seperti pada layanan perekaman KIA, pelayanan KK, pelayanan keterangan surat berobat, dan surat keterangan belum menikah. Hal ini cukup berpengaruh pada hasil keseluruhan mengingat pada layanan-layanan ini lah yang pengunjung/pengguna layanan cukup banyak (berdasar tabel sampel per jenis layanan).

Tabel 6.173 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan Perekaman E-KTP | 87,44 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Pelayanan Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) | 94,55 | Sangat Baik | - |
| 3 | Pelayanan Kartu Keluarga (KK) | 95,08 | Sangat Baik | - |
| 4 | Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan | 86,03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Pelayanan Surat Keterangan Sosial | 87,61 | Baik | - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 6 | Pelayanan Surat Keterangan Berobat | 94,03 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 7 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Tidak Memiliki Raskin) | 84,36 | Baik | - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 8 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Memiliki Raskin) | 84,64 | Baik | - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 9 | Pelayanan Surat Keterangan Kematian | 94,35 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah | 88,80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 11 | Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris | 86,03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 12 | Pelayanan Surat Keterangan Usaha | 83,25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Penduduk | 88,80 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 14 | Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk | 92,27 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 15 | Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 86,03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 16 | Pelayanan Surat Keterangan Ijin Keramaian | 88,80 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

Meskipun terjadi peningkatan kepuasan terhadap layanan di Kecamatan Bontang Barat, namun masih ada keluhan terkait tidak transparannya persyaratan, ketidakdisiplinan dan keramahan petugas layanan, ketidakwajaran biaya yang dibebankan ke pengguna layanan dan terbatasnya tempat parkir serta tempat sampah.

Tabel 6.174 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kecamatan Bontang Barat

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Tempat parkir sempit |
| | | - Tempat sampah kurang |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 9 unsur layanan di Kecamatan Bontang Barat, masih ada unsur yang belum dinilai sangat baik oleh pengguna layanan. Selain itu pihak kecamatan juga harus mempertimbangan perbaikan pada unsur-unsur yang masih rendah di masing-masing jenis layanan. Berikut saran Rencana tindak lanjut yang berisi prioritas unsur yang harus segera ditindak lanjuti serta program/kegiatan tindak lanjut beserta target waktu yang diperlukan. Dengan adanya rencana tindak lanjut ini diharapkan semua pihak dapat terlibat, sehingga target program/kegiatan yang sudah disusun dapat tercapai

Tabel 6.175 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Barat

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------------|---------|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja) | | |

AF. KELURAHAN BELIMBING

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Belimbing

Survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Belimbing di tahun 2021 dilakukan terhadap 219 responden, jumlah ini lebih banyak dari survey sebelumnya dengan jumlah jenis layanan 22 layanan dengan tambahan layanan surat bepergian, Di tahun ini, di Kelurahan Belimbing ada peningkatan jumlah pengurusan surat nikah yang terlihat dari kenaikan sampel survey dari 12 menjadi 20 sampel, dan cukup besarnya sampel pada layanan surat bepergian 20 sampel. Pelayanan Umum Kependudukan di Kelurahan Belimbing telah berbasis online menggunakan Sistem Pelayanan Umum Terpadu Kelurahan (Siput).

Tabel 6.176 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Belimbing

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Kartu Tanda Penduduk | 29 | 29 |
| 2 | Pelayanan Kartu Keluarga | 25 | 25 |
| 3 | Surat Keterangan Belum Nikah | 17 | 17 |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 15 | 15 |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 20 | 20 |
| 6 | Surat Keterangan Usaha | 11 | 11 |
| 7 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 7 | 7 |
| 8 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 14 | 14 |
| 9 | Surat Keterangan Kelahiran | 4 | 5 |
| 10 | Surat Keterangan Kematian | 5 | 5 |
| 11 | Surat Keterangan IMB | 2 | 2 |
| 12 | SKCK | 7 | 7 |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 4 | 4 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 12 | 12 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 2 | 2 |
| 16 | Surat Domisili Tempat Ibadah | 1 | 1 |
| 17 | Keterangan Kematian | 5 | 5 |
| 18 | Surat Keterangan Wali Nikah | 2 | 2 |
| 19 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 4 | 4 |
| 20 | Surat Bepergian | 20 | 20 |
| 21 | Surat Rekomendasi Lainnya | 1 | 1 |
| 22 | Surat Keterangan Lainnya | 11 | 11 |
| Total | | 218 | 219 |

2. Hasil SKM Kelurahan Belimbing

Penilaian sangat baik berada di semua unsur, dimana ada peningkatan dari survey sebelumnya pada unsur kesesuaian persyaratan masih dominan di kategori baik. Selisih penilaian sangat baik dan baik pun cukup jauh, jika sebelumnya rata-rata persentase penilaian Baik oleh responden

sebanyak 31 persen, di tahun 2021 ini menjadi 14 persen. Di tahun ini sudah tidak ada lagi responden yang menilai tidak baik terhadap unsur layanan, sayangnya penilaian kurang baik yang sebelumnya hanya pada penanganan pengaduan, di tahun ini ada 1 responden yang menilai kurang baik pada unsur prosedur pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas pelayanan.

Tabel 6.177 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Belimbing Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Baik | 50 | 39 | 34 | 15 | 49 | 29 | 32 | 5 | 22 |
| Sangat Baik | 169 | 179 | 185 | 204 | 169 | 189 | 186 | 214 | 197 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 219 | 219 | 219 | 219 | 219 | 219 | 219 | 219 | 219 |
| ∑ Nilai/Unsur | 826 | 835 | 842 | 861 | 825 | 845 | 842 | 871 | 854 |
| NRR / Unsur | 3.772 | 3.813 | 3.845 | 3.932 | 3.767 | 3.858 | 3.845 | 3.977 | 3.900 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.419 | 0.423 | 0.427 | 0.436 | 0.418 | 0.428 | 0.427 | 0.441 | 0.433 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.853 |
| NILAI IKM KONVERSI: 3.853 X 25 | | | | | | | | | 96.31 |

Hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2021 di Kelurahan Belimbing meningkat dari nilai indeks 92,05 menjadi 96,31. Hal ini menunjukkan pihak kelurahan terus berupaya menjaga bahkan meningkatkan kinerja layanannya, meskipun jumlah kunjungan juga semakin meningkat penilaian masyarakat terhadap layanan kelurahan yang sudah sangat baik semakin baik. Publikasi hasil IKM Kelurahan Belimbing Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN BELIMBING TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BELIMBING |
|------------------------------------|--|
| 96.31 SANGAT BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 219 Orang Jenis Kelamin L : 119 Orang P : 100 Orang Pendidikan SLTA ke 155 Orang bawah : D3 : 46 Orang S1 : 17 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Jika pada survey sebelumnya, masih ada 2 unsur yang masuk di kategori “Baik”, maka di tahun ini seluruh unsur masuk di kategori sangat baik. Yang menunjukkan kelurahan telah menindaklanjuti hasil survey sebelumnya dan terus meningkatkan kinerja layanannya, bahkan unsur penanganan pengaduan menjadi unsur tertinggi penilaiannya diatas unsur kewajaran biaya (yang lumrah dinilai sangat baik).

**Tabel 6.178 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Belimbing**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.98 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.93 | 2 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.90 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.86 | 4 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.84 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.84 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.81 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.77 | 8 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.77 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.86 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Belimbing

Jika dilihat per jenis layanan, tahun lalu semua layanan telah dinilai sangat baik oleh responden, dan begitu pun dengan tahun ini, namun pada pelayanan KK, surat keterangan Usaha, dan keterangan kurang mampu masih perlu diperbaiki pada kesesuaian persyaratan. Pada layanan keterangan Ahli Waris, masih perlu perbaikan pada unsur kewajaran biaya, kesesuaian pelayanan, penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan. Pada layanan surat keterangan Wali nikah, surat keterangan tidak mampu, dan surat rekomendasi lainnya juga masih ada beberapa unsur yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel 6.179 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Belimbing

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|---|
| 1 | Pelayanan Kartu Tanda Penduduk | 96.26 | Sangat Baik | - |
| 2 | Pelayanan Kartu Keluarga | 93.35 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan |
| 3 | Surat Keterangan Belum Nikah | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 94.17 | Sangat Baik | - |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 98.37 | Sangat Baik | - |
| 6 | Surat Keterangan Usaha | 95.86 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan |
| 7 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 98.31 | Sangat Baik | - |
| 8 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 93.36 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan |
| 9 | Surat Keterangan Kelahiran | 94.35 | Sangat Baik | - |
| 10 | Surat Keterangan Kematian | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 11 | Surat Keterangan IMB | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 12 | SKCK | 97.52 | Sangat Baik | - |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 92.27 | Sangat Baik | - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Prosedur Pelayanan |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 96.89 | Sangat Baik | - |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 16 | Surat Domisili Tempat Ibadah | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 17 | Keterangan Kematian | 98.79 | Sangat Baik | - |
| 18 | Surat Keterangan Wali Nikah | 95.74 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 19 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 93.66 | Sangat Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Bepergian | 96.71 | Sangat Baik | - |
| 21 | Surat Rekomendasi Lainnya | 91.58 | Sangat Baik | - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------|----------------|-------------|-------------------------|
| 22 | Surat Keterangan Lainnya | 97.13 | Sangat Baik | - |

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Belimbing

Meskipun hasil survey kepuasan di Kelurahan Belimbing telah dinilai sangat baik oleh masyarakat, pihak kelurahan tetap harus mempertahankan bahkan terus meningkatkan kinerja dan kualitas layanannya bahkan dengan inovasi-inovasi yang menarik. Untuk 3 unsur terendah dalam penilaian, berikut rencana tindak lanjutnya.

Tabel 6.180 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Belimbing

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|---------|--|-------|------------------|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Sosialisasi standar pelayanan (SP) di ruang pelayanan dan media resmi kelurahan, hingga ke RT dengan kemasan menarik | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | | | |

AG. KELURAHAN GUNUNG TELIHAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Gunung Telihan

Survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gunung Telihan tahun 2021 dilakukan terhadap 247 responden pada 21 jenis layanan. Pelayanan Umum Kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan telah berbasis *online* menggunakan Sistem Pelayanan Umum Terpadu Kelurahan (Siput). Jumlah kunjungan terbanyak di layanan keterangan kurang mampu dan keterangan tidak mampu, yang mencapai 35 persen dari total kunjungan, sehingga jumlah responden terbanyak juga pada layanan tersebut. Ada peningkatan pada layanan keterangan tidak mampu, dimana sampel di tahun sebelumnya hanya 3 responden, di tahun ini meningkat menjadi 40 responden, dan untuk surat keterangan tidak mampu dari 19 responden di tahun sebelumnya, kini diambil sampel 43 responden. Peningkatan jumlah pengguna layanan/kunjungan juga pada layanan keterangan usaha, yang terlihat dari jumlah sampel yang meningkat dari 15 menjadi 31 responden.

Tabel 6.181 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Telihan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|------------|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 31 | 31 |
| 2 | Surat Keterangan Lainnya (Ekobang) | 13 | 13 |
| 3 | Surat Rekomendasi PDAM / PLN | 3 | 3 |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 1 | 1 |
| 5 | S.I.T.U | 1 | 1 |
| 6 | SKCK | 3 | 3 |
| 7 | Rekomendasi Izin Keramaian | 2 | 2 |
| 8 | Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah | 1 | 1 |
| 9 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 43 | 43 |
| 10 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 40 | 40 |
| 11 | Surat Keterangan Nikah | 15 | 15 |
| 12 | Surat Keterangan Belum Nikah | 5 | 5 |
| 13 | Pelayanan KTP | 27 | 27 |
| 14 | Pelayanan KK | 17 | 17 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 15 | 15 |
| 16 | Surat Keterangan Pindah | 9 | 9 |
| 17 | Surat Keterangan Lainnya (Pemerintahan dan Trantib) | 8 | 8 |
| 18 | Surat Keterangan Kematian | 4 | 4 |
| 19 | Surat Keterangan Kelahiran | 3 | 3 |
| 20 | Surat Keterangan Pertanahan | 2 | 2 |
| 21 | Domisili Penduduk Sementara | 4 | 4 |
| Total | | 247 | 247 |

2. Hasil SKM Kelurahan Gunung Telihan

Jika dilihat pada dominasi penilaian per unsur, survey tahun 2020 ada 4 unsur yang dominan dinilai sangat baik, yakni unsur kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, kualitas sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Namun di survey tahun ini, hanya unsur kewajaran biaya dan unsur penanganan pengaduan yang dinilai sangat baik, sisanya dominan pada penilaian ‘baik’, namun perlu menjadi perhatian, masih ada 31 responden yang menilai ‘tidak baik’ dan 11 responden yang menilai ‘kurang baik’ pada unsur penanganan pengaduan, dimana di tahun sebelumnya hanya 6 orang yang menilai kurang baik, dan tidak baik. Selain itu pada unsur prosedur pelayanan yang sebelumnya tidak ada penilaian kurang baik, di survey kali ini ada 8 responden yang menilai ‘tidak baik’ dan 6 responden yang menilai kurang baik terhadap layanan kelurahan. Juga pada unsur kecepatan layanan dan kualitas sarana prasarana. Hal ini mengindikasikan penurunan kualitas layanan, khususnya permasalahan pada unsur-unsur tersebut.

Tabel 6.182 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gunung Telihan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 31 | 1 |
| Kurang Baik | 2 | 6 | 14 | 3 | 0 | 1 | 4 | 11 | 10 |
| Baik | 245 | 231 | 230 | 2 | 244 | 243 | 240 | 4 | 228 |
| Sangat Baik | 0 | 2 | 1 | 242 | 3 | 3 | 2 | 201 | 7 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 247 | 247 | 247 | 247 | 247 | 247 | 247 | 247 | 247 |
| ∑ Nilai/Unsur | 739 | 721 | 724 | 980 | 744 | 743 | 737 | 869 | 733 |
| NRR / Unsur | 2.992 | 2.919 | 2.931 | 3.968 | 3.012 | 3.008 | 2.984 | 3.518 | 2.980 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.332 | 0.324 | 0.325 | 0.440 | 0.334 | 0.334 | 0.331 | 0.391 | 0.331 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.143 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.143 X 25 | | | | | | | | | 78.56 |

Hasil survey kepuasan masyarakat Kelurahan Gunung Telihan di tahun 2021 dinilai baik dengan indeks 78,56. Nilai ini menurun dari survey tahun sebelumnya yang dinilai sangat baik dengan nilai indeks 88,60. Ada perubahan komposisi responden dimana sebelumnya lebih banyak responden laki-laki yang mencapai 64 persen, namun tahun 2021 ini 64 persen responden justru perempuan. Pendidikan responden masih sama, dominan berpendidikan SLTA ke bawah, namun, tahun ini hanya 7 persen responden yang berpendidikan di atas SLTA (tahun 2020 26% responden berpendidikan di atas SLTA). Publikasi hasil IKM Kelurahan Gunung Telihan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN GUNUNG TELIHAN TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN GUNUNG TELIHAN |
|---------------------------------|---|
| 78.56 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 247 Orang Jenis Kelamin L : 89 Orang P : 158 Orang Pendidikan SLTA ke 230 Orang bawah : D3 : 8 Orang S1 : 9 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 9 unsur layanan, hanya unsur kewajaran biaya yang dinilai sangat baik, unsur penanganan pengaduan masuk dalam kategori baik, sedangkan unsur lainnya masuk dalam kategori kurang baik. Sementara di survey sebelumnya, tidak ada unsur layanan di kelurahan yang masuk dalam kategori kurang baik. Penurunan kepuasan masyarakat ini tidak langsung mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan yang diberikan kelurahan.

**Tabel 6.183 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Gunung Telihan**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.97 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.52 | 2 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.01 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.01 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 2.99 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 2.98 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.98 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 2.93 | 8 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 2.92 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.15 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Gunung Telihan

Dari 21 jenis layanan yang di survey Sebagian besar dinilai Baik oleh responden, namun masih ada beberapa jenis layanan yang dinilai kurang baik, seperti layanan Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Pertanahan. Jika dilihat per jenis layanan, untuk layanan pengurusan Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Lainnya (Ekobang) dan Surat Keterangan Lainnya (Ekobang) tidak berubah, masih masuk dalam kategori baik.

Layanan pengurusan surat keterangan nikah turun dari kategori sudah sangat baik, di tahun ini dinilai kurang baik. Ini mengindikasikan masalah penurunan kinerja layanan. Sebelumnya tidak ada unsur yang masih rendah, namun di survey ini semua unsur masih rendah kecuali kewajaran biaya. Sedangkan unsur lain yang nilainya masih kurang baik merupakan layanan yang baru di survey di tahun ini seperti layanan pengurusan Surat Keterangan Domisili tempat ibadah dan Surat keterangan Pertanahan. Penurunan layanan lain dari semula dinilai sangat baik namun survey tahun ini menilai baik adalah pada layanan Layanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan, SKCK, Rekomendasi Izin Keramaian, Surat Keterangan Kurang Mampu, Surat Keterangan Tidak Mampu, pelayanan KTP, KK, Surat Keterangan Domisili Penduduk, dan Surat Keterangan Kematian.

Tabel 6.184 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Telihan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 77.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Surat Keterangan Lainnya (Ekobang) | 77.91 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 3 | Surat Rekomendasi PDAM / PLN | 81.40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | S.I.T.U | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | SKCK | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Rekomendasi Izin Keramaian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah | 74.93 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya |
| 9 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 79.96 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 77.84 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|--|
| 11 | Surat Keterangan Nikah | 76.59 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 12 | Surat Keterangan Belum Nikah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Pelayanan KTP | 77.29 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Pelayanan KK | 79.17 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 79.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 16 | Surat Keterangan Pindah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Surat Keterangan Lainnya (Pemerintahan dan Trantib) | 79.78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-----------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Surat Keterangan Kematian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Kelahiran | 79.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Keterangan Pertanahan | 70.76 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 21 | Domisili Penduduk Sementara | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Hasil survey juga mendapatkan bahwa pada beberapa unsur masih terdapat keluhan, khususnya pada antrian yang lama dengan ruangan yang sempit dan kursi yang terbatas, petugas yang lamban dan kurang sopan, serta prosedur yang tidak dijelaskan dengan alur yang rumit. Keluhan lain terkait perilaku petugas juga masih ada seperti petugas Kurang senyum dan perhatian, Kurang sabar dalam memberikan pelayanan, Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan. Selain ruang tunggu layanan, sarana penunjang lain yang mempengaruhi penilaian layanan oleh responden adalah masih adanya keluhan terkait kondisi toilet yang kotor/ air mati.

Tabel 6.185 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | Toilet kotor/ air mati |

Penurunan kepuasan layanan yang diterima masyarakat cukup besar, keluhan pada survey sebelumnya belum nampak ditindaklanjuti, seperti kualitas sarana prasarana masih mengeluhkan kebersihan, khususnya toilet. Prosedur layanan yang rumit dan tidak dijelaskan juga masih dikeluhkan dari tahun lalu. Dalam hal penanganan pengaduan, keluhan sebelumnya mengenai wadah/media pengaduan yang tidak tersedia atau tidak diketahui pengguna layanan serta tidak adanya informasi mengenai tindaklanjut pengaduan masih dikeluhkan oleh masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Gunung Telihan

Berdasarkan identifikasi per unsur layanan maka perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap permasalahan tersebut. Ini merupakan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Gunung Telihan agar masyarakat pengguna layanan mendapatkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik.

Tabel 6.186 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Gunung Telihan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------------|--|---|-------|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi standar pelayanan di ruang pelayanan, media resmi kelurahan, hingga RT dengan kemasan menarik | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan | | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja) | | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Toilet kotor/ air mati | <ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki dan perawatan kualitas sarana dan prasarana (yang kreatif dan menarik) - Evaluasi penjadwalan pembersihan sarana prasarana layanan | | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (<i>coffee morning</i>), dan mendengar saran keluhan pegawai) - Memberikan pelatihan-pelatihan <i>service excellent</i> kepada petugas pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi | | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan | | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (<i>coffee morning</i>), dan mendengar saran keluhan pegawai) - Memberikan pelatihan-pelatihan <i>service excellent</i> kepada petugas pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi | | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi | | |

AH. KELURAHAN KANAAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Kanaan

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Kanaan di tahun 2021 dilakukan pada 18 jenis layanan. Jumlah jenis layanan yang disurvei tahun ini lebih banyak dari survey sebelumnya yang dilakukan pada 14 jenis layanan. Pada layanan keterangan domisili, di tahun ini, selain domisili penduduk dan domisili perusahaan, juga dilakukan di layanan domisili organisasi dan domisili ibadah. Jenis layanan lain yang ditambahkan adalah surat keterangan IMB dan keterangan lainnya. Dan Layanan yang tidak di survey di tahun ini adalah izin keramaian, mengingat adanya pandemi Covid-19 yang melarang masyarakat untuk melakukan kegiatan mengumpulkan massa.

Di tahun 2021, dengan penurunan jumlah kunjungan, maka jumlah target sampel menurun, meskipun ada penambahan jenis layanan dari 57 target sampel menjadi 39 sampel. Jika dilihat dari jumlah kunjungan di tahun 2020, tidak ada kunjungan untuk layanan domisili perusahaan, namun di tahun 2021 ini ditargetkan sampel survey 1 pengunjung, dan untuk layanan keterangan domisili ibadah, akte kelahiran, yang hanya 1 pengunjung di tahun 2020, di targetkan dan didapat 1 responden survey. Jumlah target dan capaian responden pada masing-masing jenis layanan tidak ada perbedaan, dimana jumlah target survey semua dengan jumlah responden survey di masing-masing layanan.

Tabel 6.187 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Kanaan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--------------------------------------|---------------|-----------|
| 1 | Surat Pengantar KTP | 3 | 3 |
| 2 | Surat Pengantar KK | 3 | 3 |
| 3 | Surat Pengantar Pindah | 2 | 2 |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 4 | 4 |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 1 | 1 |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Ibadah | 1 | 1 |
| 7 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 8 | Surat Keterangan Akte Kelahiran | 1 | 1 |
| 9 | Surat Keterangan Ahli Waris/Kematian | 1 | 1 |
| 10 | Surat Pengantar Nikah | 2 | 2 |
| 11 | Surat Pengantar Belum Menikah | 1 | 1 |
| 12 | Surat Pengantar Tidak Mampu | 10 | 10 |
| 13 | Surat Pengantar PDAM | 1 | 1 |
| 14 | Surat Pengantar Usaha | 3 | 3 |
| 15 | Surat Pengantar SKCK | 1 | 1 |
| 16 | Surat Keterangan IMB | 1 | 1 |
| 17 | Surat Keterangan Lainnya | 2 | 2 |
| 18 | Surat Keterangan Pendatang | 1 | 1 |
| Total | | 39 | 39 |

2. Hasil SKM Kelurahan Kanaan

Jika dilihat dari hasil survey per unsur layanan, memang ada perbaikan, dimana di survey sebelumnya hanya kesesuaian biaya, namun di survey tahun 2021 ini, unsur penanganan pengaduan dinilai sangat baik, berarti oleh pengguna layanan, upaya peningkatan penanganan pengaduan yang diberikan petugas semakin meningkat. Dan jika ditilik lebih dalam, perbaikan juga terlihat dari tidak adanya lagi penilaian kurang baik dan tidak baik yang pada survey sebelumnya masih ada satu bahkan 4 orang pengguna layanan yang menilai kurang baik. Sementara 7 unsur lainnya tetap dinilai Baik oleh mayoritas pengguna layanan.

Tabel 6.188 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kanaan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 37 | 39 | 38 | 0 | 38 | 35 | 38 | 0 | 38 |
| Sangat Baik | 2 | 0 | 1 | 39 | 1 | 4 | 1 | 39 | 1 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| ∑ Nilai/Unsur | 119 | 117 | 118 | 156 | 118 | 121 | 118 | 156 | 118 |
| NRR / Unsur | 3.051 | 3.000 | 3.026 | 4.000 | 3.026 | 3.103 | 3.026 | 4.000 | 3.026 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.339 | 0.333 | 0.336 | 0.444 | 0.336 | 0.344 | 0.336 | 0.444 | 0.336 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.247 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.247 X 25 | | | | | | | | | 81.19 |

Hasil survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kanaan di tahun 2021 juga dinilai Baik oleh pengguna layanan kelurahan, namun terjadi peningkatan nilai IKM dari 77,07 di survey sebelumnya meningkat menjadi 81,19. Publikasi hasil IKM Kelurahan Kanaan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN KANAAN TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN KANAAN |
|---------------------------------|--|
| 81.19 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 39 Orang Jenis Kelamin L : 13 Orang P : 26 Orang Pendidikan SLTA ke 31 Orang bawah : D3 : 0 Orang S1 : 8 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Secara keseluruhan, pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya dan penanganan pengaduan dinilai sangat baik oleh seluruh responden. Unsur kompetensi petugas dinilai Baik oleh pengguna layanan, sedangkan unsur lainnya seperti kesesuaian persyaratan, prosedur, kecepatan, kesesuaian pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan masih dinilai kurang baik oleh pengguna layanan. Perbaikan terlihat dari penilaian Sangat baik pada unsur penanganan pengaduan dan penilaian baik pada kompetensi petugas. Terlihat ada tindak lanjut perbaikan dalam hal penanganan pengaduan dan peningkatan kompetensi petugas layanan. Namun unsur lainnya (dinilai kurang baik) masih perlu ditingkatkan/dilakukan perbaikan. Prosedur pelayanan masih menjadi unsur terendah dalam penilaian survey. Dan unsur perilaku petugas serta kualitas sarana prasarana sebagai unsur yang langsung bisa dirasakan dan dilihat pengguna layanan masih berada di tiga terendah penilaian survey.

**Tabel 6.189 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Kanaan**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------|-----------------------------|---------------|----------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 4.00 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.10 | 3 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.05 | 4 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.03 | 5 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|---|
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.03 | 6 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.03 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.03 | 8 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.25 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Kanaan

Dari 18 layanan yang di survey, keseluruhan telah dinilai baik oleh pengguna layanan, termasuk jenis layanan yang baru disurvei tahun 2021. Untuk layanan Surat Pengantar KK, Surat Pengantar Nikah, dan Surat Pengantar Belum Menikah ada perbaikan penilaian, dari kurang baik menjadi baik. Jika dilihat kembali dari jumlah sampel di masing-masing layanan untuk menentukan kategori nilai agak riskan dengan jumlah 1,2 atau 3 responden karena langsung sangat berpengaruh besar pada hasil nilai. Menjadi 'PR' bagi pihak kelurahan untuk terus meningkatkan kinerja layanannya.

Tabel 6.190 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Kanaan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Surat Pengantar KTP | 81.40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Surat Pengantar KK | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Surat Pengantar Pindah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Ibadah | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Akte Kelahiran | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Ahli Waris/Kematian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Pengantar Nikah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Pengantar Belum Menikah | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Pengantar Tidak Mampu | 81.31 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Pengantar PDAM | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Pengantar Usaha | 82.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 15 | Surat Pengantar SKCK | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Keterangan IMB | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 17 | Surat Keterangan Lainnya | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Surat Keterangan Pendatang | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Dari hasil survey, responden tidak memberikan keluhan terhadap unsur-unsur layanan, meskipun hanya kewajaran biaya dan penanganan pengaduan yang dinilai sangat baik. Peningkatan kompetensi petugas layanan harus terus ditingkatkan, dan sejauh ini dari hasil survey telah terlihat

perbaikannya. Unsur lain yang masih dinilai kurang baik oleh pengguna layanan, seperti perilaku petugas layanan masih harus diperbaiki, perlu pelatihan, motivasi, dan monitoring evaluasi untuk peningkatan dan perbaikan perilaku perugas. Unsur persyaratan dan prosedur biasanya perlu lebih disosialisasikan dengan cara yang lebih mudah diterima pengguna layanan. Untuk-unsur yang langsung dapat dirasakan atau dilihat pengguna layanan seperti kecepatan layanan dan sarana prasarana layanan, pihak kelurahan dapat melakukan evaluasi internal untuk perbaikan kreatif, mengingat penilaian yang masih dinilai kurang baik.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Kanaan

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 9 unsur layanan pada 18 jenis layanan di Kelurahan Kanaan, masih terdapat unsur layanan yang dinilai kurang baik oleh responden, karenanya perlu dibuat rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut ini berisi prioritas unsur yang harus segera ditindak lanjuti serta program/kegiatan tindak lanjut beserta target waktu yang diperlukan. Dengan adanya rencana tindak lanjut ini diharapkan semua pihak dapat terlibat, sehingga target program/kegiatan yang sudah disusun dapat tercapai. Selain unsur yang masuk kategori kurang bagus, unsur lainnya yang masuk kategori baik pun perlu terus ditingkatkan.

Tabel 6.191 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Kanaan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|---------------------|------------------|
| 1 | Prosedur pelayanan | | - Optimalisasi pelaksanaan SP dan SOP - Sosialisasi prosedur pelayanan yang menarik | TW1- TW4 2022 | |
| 2 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Evaluasi internal terhadap sarana prasarana pelayanan | Akhir tahun 2021 | |
| | | - | - perbaikan dan perawatan kualitas sarana dan prasarana - penyediaan sarana prasarana layanan yang menarik - Penyediaan loket khusus bagi lansia dan difable | TW1- TW4 2022 | |
| 3 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (coffee morning, dan mendengar saran keluhan pegawai) - Memberikan pelatihan-pelatihan service excellent kepada petugas pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi | TW1- TW4 2022 | |
| 4 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi | TW1 2022 | |
| | | | - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan | TW1- TW4 2022 | |
| 5 | Kecepatan Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja) | TW1- TW4 2022 | |
| 6 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Melakukan evaluasi terhadap prosedur layanan dan peningkatan kemampuan petugas layanan dalam memberikan informasi | TW1 2022 | |
| | | - | - Memberikan sosialisasi persyaratan dan prosedur layanan | TW1- TW4 2022 | |

AI. KELURAHAN BONTANG KUALA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Bontang Kuala

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Bontang Kuala ditargetkan 153 sampel/responden terhadap 19 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 153 orang sampel atau sebanyak 100%. Target sampel dari setiap jenis layanan telah tercapai sebanyak 100% yang berarti dari 19 (sembilan belas) jenis layanan seluruhnya telah memenuhi target sampel. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Bontang Kuala.

Tabel 6.192 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Kuala

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan KTP | 13 | 13 |
| 2 | Pelayanan KK | 13 | 13 |
| 3 | Keterangan Domisili | 20 | 20 |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 10 | 10 |
| 5 | Pengantar Akta Kelahiran | 6 | 6 |
| 6 | Surat Keterangan Kematian | 4 | 4 |
| 7 | Surat Pernyataan Hak Atas Tanah (SPHAT) atau Surat Pernyataan Penyerahan Tanah Garapan (SPPTG) | 25 | 25 |
| 8 | Pelayanan PBB | 1 | 1 |
| 9 | Pengantar Nikah | 5 | 5 |
| 10 | Surat Keterangan Tidak Pernah Menikah | 1 | 1 |
| 11 | Keterangan Beasiswa | 6 | 6 |
| 12 | Surat Keterangan Janda/Duda | 1 | 1 |
| 13 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 9 | 9 |
| 14 | Pemasangan PDAM | 2 | 2 |
| 15 | Rekomendasi IMB | 2 | 2 |
| 16 | Surat Keterangan Memiliki Usaha | 26 | 26 |
| 17 | Rekomendasi Keramaian | 1 | 1 |
| 18 | Surat Keterangan Hilang | 4 | 4 |
| 19 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian | 4 | 4 |
| Total | | 153 | 153 |

Hingga berakhirnya survey tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Bontang Kuala. Dari tabel di atas terlihat bahwa Layanan Keterangan Domisili dan Layanan Surat Pernyataan Hak Atas Tanah (SPHAT) atau Surat Pernyataan Penyerahan Tanah Garapan (SPPTG) memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020.

2. Hasil SKM Kelurahan Bontang Kuala

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 153 responden yang terdiri dari 79 orang laki-laki, 74 orang perempuan. Terlihat bahwa laki-laki lebih banyak menggunakan layanan kelurahan dari pada perempuan. Adapun tingkat pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 1 (S1). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Bontang Kuala didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,60 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.193 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bontang Kuala Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Kurang Baik | 3 | 10 | 19 | 0 | 0 | 2 | 8 | 1 | 23 |
| Baik | 133 | 126 | 118 | 0 | 119 | 111 | 107 | 33 | 109 |
| Sangat Baik | 16 | 15 | 15 | 153 | 34 | 40 | 38 | 118 | 19 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 153 | 153 | 153 | 153 | 153 | 153 | 153 | 153 | 153 |
| ∑ Nilai/Unsur | 470 | 460 | 453 | 612 | 493 | 497 | 489 | 574 | 451 |
| NRR / Unsur | 3.072 | 3.007 | 2.961 | 4.000 | 3.222 | 3.248 | 3.196 | 3.752 | 2.948 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.341 | 0.334 | 0.329 | 0.444 | 0.358 | 0.361 | 0.355 | 0.416 | 0.327 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.264 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.264 X 25 | | | | | | | | | 81.60 |

Dari 153 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** oleh responden adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun Unsur yang memperoleh penilaian **Baik** oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7). Sedangkan unsur yang dinilai **Kurang Baik** adalah Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Tidak ada unsur pelayanan yang dinilai **Tidak Baik** oleh responden. Berangkat dari kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa adanya persepsi kurang/tidak baik oleh responden pada salah satu unsur layanan, sangat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keseluruhan nilai kepuasan masyarakat.

Publikasi hasil IKM Kelurahan Bontang Kuala Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN BONTANG KUALA TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BONTANG KUALA |
|---------------------------------|---|
| 81.60 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 153 Orang Jenis Kelamin L : 79 Orang P : 74 Orang Pendidikan SLTA ke 125 Orang bawah : D3 : 19 Orang S1 : 9 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Adapun Peringkat pelayanan tertinggi diperoleh pada Unsur Pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai sempurna 4,00 (**Sangat Baik**). Sedangkan peringkat pelayanan pada Unsur Pelayanan Kualitas Sarana Dan Prasarana mendapat nilai terendah yaitu 2,668. Sehingga prioritas peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada unsur ini.

**Tabel 6.194 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Bontang Kuala**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.75 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.25 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.22 | 4 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.20 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.07 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.01 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 2.96 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.95 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.27 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Bontang Kuala
 Berdasarkan Penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan sebagian besar dinilai BAIK dan bahkan SANGAT BAIK oleh masyarakat pengguna. Dari 19 jenis layanan, 17 jenis layanan mendapatkan persepsi Baik, sedangkan 3 jenis layanan lainnya dikategorikan Kurang Baik. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Kuala sebagai berikut:

Tabel 6.195 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Kuala

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pelayanan KTP | 79.19 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Pelayanan KK | 81.54 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Keterangan Domisili | 80.34 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 82.42 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Pengantar Akta Kelahiran | 78.63 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Kematian | 79.78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan |
| 7 | Surat Pernyataan Hak Atas Tanah (SPHAT) atau Surat Pernyataan Penyerahan Tanah Garapan (SPPTG) | 87.58 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Pelayanan PBB | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Pengantar Nikah | 76.59 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Tidak Pernah Menikah | 72.15 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Keterangan Beasiswa | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Keterangan Janda/Duda | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 81.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Pemasangan PDAM | 73.54 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Rekomendasi IMB | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Keterangan Memiliki Usaha | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 17 | Rekomendasi Keramaian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 18 | Surat Keterangan Hilang | 78.39 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian | 79.78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Meskipun terjadi peningkatan nilai capaian SKM dari 79,72 tahun 2020 menjadi 81,60 pada tahun 2021, Hasil Capaian SKM berdasarkan jenis layanan diketahui bahwa masih terdapat 3 jenis layanan yang dipersepsikan KURANG BAIK oleh responden, yaitu: 1) Pengantar Nikah, 2) Surat Keterangan Tidak Pernah Menikah, 3) Pemasangan PDAM. Ketiga jenis layanan ini pada tahun 2020 mendapat persepsi Baik oleh responden, namun pada tahun 2021 ini dipersepsikan mengalami penurunan kualitas layanan dengan kategori Kurang Baik.

Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian Kelurahan Bontang Kuala, mengingat pada tahun 2020 hanya ada 1 jenis layanan yang mendapat persepsi Kurang Baik yaitu pelayanan PBB yang tahun ini malah berhasil meraih kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya perbaikan kualitas layanan yang menyeluruh pada semua jenis layanan tanpa mengesampingkan dan meninggalkan pelayanan yang sudah dianggap baik untuk terus dilakukan perbaikan, peningkatan, monitoring dan evaluasi.

Tabel 6.196 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Bontang Kuala

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Meskipun secara dominan telah dinilai Baik oleh responden, namun beberapa masukan publik tersebut juga dapat menjadi perhatian bagi Kelurahan Bontang Kuala untuk dicermati, tentu jika keluhan tersebut relevan dengan kondisi riil pelayanan yang diberikan. Kabar baiknya adalah pada tahun 2021 unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya tidak memiliki keluhan dari penerima layanan. Sementara unsur lainnya masih menerima keluhan yang hampir sama dengan yang dikeluhkan pada tahun 2020.

Beberapa keluhan publik yang muncul terutama pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, yaitu ketiadaan air pada toilet dan televisi di ruang layanan, sarana parkir yang panas karena tidak ada pohon peneduh atau tempat parkir yang sesuai. Adapun unsur lainnya yang mendapatkan keluhan seperti tidak jelasnya alur/prosedur layanan, perilaku petugas yang tidak ramah dan belum adanya sarana penanganan pengaduan menjadi keluhan yang hampir dikeluhkan setiap tahun. Dari sini belum terlihat adanya upaya perbaikan yang nyata dari Kelurahan Bontang Kuala terkait hal tersebut. Sehingga hal ini perlu mendapatkan perhatian untuk segera dilakukan perbaikan agar keluhan-keluhan tersebut tidak berulang setiap tahun, minimal berkurang. Oleh karenanya, rencana tindak lanjut atas keluhan publik perlu segera didesain secara terencana.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Bontang Kuala

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis, serta keluhan yang disampaikan responden pada pelayanan di Kelurahan Bontang Kuala, maka diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.197 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Kuala

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|--------------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit | <ul style="list-style-type: none"> - Gotong royong menata ruang layanan, halaman kelurahan - Pemeliharaan sarana prasarana fisik (termasuk perbaikan air mati di toilet,) - Pengawasan & Pemeriksaan Harian kebersihan lingkungan (khususnya toilet) - Menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat - Menjaga kebersihan - Gerakan menanam pohon di kelurahan - Pemeriksaan Mingguan kebersihan, keberfungsian sarpras | TW 1 2022 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|--|--|-----------------|------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | | | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan aturan disiplin pegawai - Membuat informasi jam layanan kelurahan - Membuat SOP layanan Kelurahan | TW 1- TW 4 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat dan memasang Standar pelayanan - Mensosialisasikan dan mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang pelayanan maupun di jejaring media sosial - Menyiapkan petugas front office/petugas informasi | TW 1 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat Standar pelayanan - Mensosialisasikan dan mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang pelayanan maupun di jejaring media sosial | TW 1 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> - Aktif mencari dan mengikuti diklat terkait pelayanan publik (dapat dilakukan secara daring) - Membuat forum sharing knowledge/berbagi pengetahuan antar sesama pegawai kelurahan - Doa Bersama, penerapan budaya senyum sapa salam. Sapa Pegawai 10 menit sebelum Jam Pelayanan (untuk mengupgrade semangat kerja pegawai/virtual) | TW 1- TW 4 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi jenis layanan di ruang layanan, media sosial | TW 1 2022 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata | <ul style="list-style-type: none"> - Coaching/kaderisasi terhadap petugas baru oleh petugas lama yang telah terlatih - Pengawasan & Bimbingan jika diperlukan kepada Petugas baru | TW 1- TW 4 2022 | |

AJ. KELURAHAN BONTANG BARU

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Bontang Baru

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Bontang Baru ditargetkan 105 sampel/responden terhadap 32 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 105 orang sampel atau sebanyak 100% target terpenuhi. Target sampel dari setiap jenis layanan telah tercapai sebanyak 100% yang berarti dari 32 jenis layanan seluruhnya telah memenuhi target sampel. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Bontang Baru.

Tabel 6.198 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Baru

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|----|---|---------------|---------|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 16 | 16 |
| 2 | Surat Keterangan Pasang PDAM & PLN | 1 | 1 |
| 3 | Surat Keterangan IMB | 3 | 3 |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 3 | 3 |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 1 | 1 |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah | 1 | 1 |
| 7 | Surat Rekomendasi Lainnya | 5 | 5 |
| 8 | Surat Izin Tempat Usaha | 2 | 2 |
| 9 | Surat Keterangan Umum | 12 | 12 |
| 10 | Surat Keterangan Menikah | 9 | 9 |
| 11 | Surat Keterangan Belum Nikah | 1 | 1 |
| 12 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 2 | 2 |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 3 | 3 |
| 14 | Surat Keterangan Wali Nikah | 1 | 1 |
| 15 | Surat Keterangan Janda | 1 | 1 |
| 16 | Surat Keterangan Duda | 1 | 1 |
| 17 | Surat Keterangan Ghoib | 1 | 1 |
| 18 | SK Penghasilan Orang Tua | 1 | 1 |
| 19 | Surat Keterangan KK & KTP | 14 | 14 |
| 20 | Surat Keterangan Pindah | 7 | 7 |
| 21 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian | 1 | 1 |
| 22 | Surat Keterangan Kelahiran | 1 | 1 |
| 23 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 6 | 6 |
| 24 | Surat Keterangan Kematian | 2 | 2 |
| 25 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 1 | 1 |
| 26 | Surat Rekomendasi Izin Keramaian | 1 | 1 |
| 27 | Surat Keterangan Kehilangan | 1 | 1 |

| | | | |
|--------------|--|------------|------------|
| 28 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 2 | 2 |
| 29 | Surat Keterangan Berpergian | 2 | 2 |
| 30 | Surat Keterangan Domisili Partai | 1 | 1 |
| 31 | Surat Keterangan Laporan Diri | 1 | 1 |
| 32 | Surat Rekomendasi Pemerataan Lahan | 1 | 1 |
| Total | | 105 | 105 |

Hingga berakhirnya survey tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Bontang Baru. Dari tabel di atas terlihat bahwa Layanan Surat Keterangan Usaha dan Layanan Surat Keterangan KK&KTP memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020.

2. Hasil SKM Kelurahan Bontang Baru

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Bontang Baru, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Bontang Baru.

Tabel 6.199 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Bontang Baru Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 87 | 84 | 83 | 2 | 58 | 48 | 53 | 14 | 82 |
| Sangat Baik | 18 | 21 | 21 | 103 | 47 | 57 | 52 | 91 | 23 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| ∑ Nilai/Unsur | 333 | 336 | 335 | 418 | 362 | 372 | 367 | 406 | 338 |
| NRR / Unsur | 3.171 | 3.200 | 3.190 | 3.981 | 3.448 | 3.543 | 3.495 | 3.867 | 3.219 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.352 | 0.355 | 0.354 | 0.442 | 0.383 | 0.393 | 0.388 | 0.429 | 0.357 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.454 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.454 X 25 | | | | | | | | | 86.34 |

Publikasi hasil IKM Kelurahan Bontang Baru Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN BONTANG BARU TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BONTANG BARU |
|--|---|
| <h1 style="margin: 0;">86.34</h1> <h2 style="margin: 0;">BAIK</h2> | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 105 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 55 Orang P : 50 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 42 Orang bawah :</p> <p>D3 : 5 Orang S1 : 58 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 105 responden yang terdiri dari 55 orang laki-laki, 50 orang perempuan. Terlihat bahwa laki-laki lebih banyak menggunakan layanan kelurahan dari pada perempuan. Adapun tingkat pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 1 (S1). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Bontang Baru didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,34 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Dari hasil survey IKM pada periode tahun 2021 ini, didapat hasil nilai IKM tertimbang yaitu 3,454, atau jika dikonversi maka mendapat Nilai IKM Konversi 86,34. Dari 105 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kompetensi Petugas (U6), dan Penanganan Pengaduan (U8). Adapun Unsur yang memperoleh penilaian **Baik** oleh responden adalah Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian Pelayanan (U5), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Tidak ada unsur pelayanan yang dinilai Kurang Baik dan Tidak Baik oleh responden. Berangkat dari kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Adapun Peringkat pelayanan tertinggi diperoleh pada Unsur Pelayanan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3,981 (Sangat Baik). Sedangkan peringkat pelayanan pada Unsur Pelayanan Kesesuaian Persyaratan mendapat nilai terendah yaitu Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,171

namun masih termasuk kategori Baik. Sehingga yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan terus meningkatkan pelayanan yang ada.

Tabel 6.200 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Bontang Baru

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.98 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.87 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.54 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.50 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.45 | 5 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.22 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.20 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.19 | 8 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.17 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.46 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Bontang Baru

Berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan sebagian besar dinilai Baik dan bahkan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Dari 32 jenis layanan, 6 jenis layanan mendapatkan persepsi SANGAT BAIK, sedangkan 26 jenis layanan lainnya dikategorikan BAIK. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Baru sebagai berikut:

Tabel 6.201 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Baru

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 86.89 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Surat Keterangan Pasang PDAM & PLN | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Surat Keterangan IMB | 89.73 | Sangat Baik | - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 87.88 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 88.80 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Rekomendasi Lainnya | 84.36 | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan |
| 8 | Surat Izin Tempat Usaha | 84.64 | Baik | - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 9 | Surat Keterangan Umum | 86.72 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Surat Keterangan Menikah | 86.33 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Belum Nikah | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-----------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 88.80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 14 | Surat Keterangan Wali Nikah | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Surat Keterangan Janda | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Keterangan Duda | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Surat Keterangan Ghoib | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | SK Penghasilan Orang Tua | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan KK & KTP | 86.42 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Keterangan Pindah | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 21 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 22 | Surat Keterangan Kelahiran | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 23 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 90.19 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 24 | Surat Keterangan Kematian | 84.64 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 25 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 26 | Surat Rekomendasi Izin Keramaian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 27 | Surat Keterangan Kehilangan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 28 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 87.41 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 29 | Surat Keterangan Berpergian | 81.86 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 30 | Surat Keterangan Domisili Partai | 88.80 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 31 | Surat Keterangan Laporan Diri | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 32 | Surat Rekomendasi Pemerataan Lahan | 97.13 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan |

Nilai capaian SKM mengalami peningkatan dari 82,21 tahun 2020 menjadi 86,34 pada tahun 2021, Hasil Capaian SKM berdasarkan jenis layanan diketahui memiliki kategori Baik dan Sangat Baik. Hal ini mengalami peningkatan dimana jenis layanan yang pada tahun 2020 masih terdapat 3 jenis layanan yang dikategorikan Kurang Baik, pada tahun 2021 ini masuk dalam kategori Baik. Hal ini merupakan capaian keberhasilan Kelurahan Bontang Baru yang patut diapresiasi.

Tabel 6.202 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Bontang Baru

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Pilihan Alasan |
|-----------|-------------------------------|----------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Meskipun secara dominan telah dinilai Baik oleh responden, namun beberapa masukan publik tersebut juga harus menjadi perhatian bagi Kelurahan Bontang Baru untuk dicermati, tentu jika keluhan tersebut relevan dengan kondisi riil pelayanan yang diberikan. Jumlah keluhan yang pada tahun 2021 tidak

sebanyak tahun 2020. Hal ini mengindikasikan telah ada upaya perbaikan dari catatan perbaikan tahun sebelumnya.

Beberapa keluhan publik yang masih muncul terutama pada unsur Prosedur Pelayanan, yaitu belum tersedianya alur/prosedur layanan di papan pengumuman untuk memudahkan pengguna layanan menyiapkan berkas persyaratan. Serta pada unsur Ketersediaan Sarana dan Prasarana layanan dengan harapan layanan cepat terselesaikan dengan baik. Hal ini perlu mendapatkan perhatian untuk segera dilakukan upaya perbaikan agar keluhan-keluhan tersebut tidak berulang setiap tahun, minimal berkurang. Oleh karenanya, rencana tindak lanjut atas keluhan publik perlu segera didesain secara terencana.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Bontang Baru

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis, serta keluhan yang disampaikan responden pada pelayanan di Kelurahan Bontang Baru, maka diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.203 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Baru

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|----------------|--|--------------|------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu pada prosedur layanan agar lebih mudah dimengerti masyarakat | TW 1 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama | - Pengajuan penambahan pegawai (ASN/tenaga honor)/ mengoptimalkan pegawai yang ada sebagai operator layanan - Membuat SOP layanan Kelurahan | TW 1 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Mempublikasikan Standar Pelayanan pada tempat-tempat yang mudah dilihat pengguna layanan | TW 1 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Pengajuan pengadaan barang dan jasa terkait komputer dan sarana pendukung lainnya | TW 1 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Menerapkan aturan disiplin pegawai - Membuat informasi jam layanan kelurahan | TW 1 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Internalisasi 3S (senyum, salam, sapa) - Mengikutsertakan petugas pelayanan pada pelatihan service excellence. | | |

AK. KELURAHAN API-API

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Api-Api

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Api-Api ditargetkan 162 sampel/responden terhadap 17 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 160 orang sampel atau sebanyak 98,77%. Sebagian besar dari target sampel dari jenis layanan telah tercapai sebanyak 100%, yang tidak tercapai adalah Pelayanan Keterangan Belum Menikah 93,75% dan Pelayanan Pertanahan 75%. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Api-Api.

Tabel 6.204 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Api-Api

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Keterangan Kelahiran | 2 | 2 |
| 2 | Pelayanan Keterangan Pindah | 11 | 11 |
| 3 | Pelayanan Keterangan Kematian | 5 | 5 |
| 4 | Pelayanan Keterangan Domisili Penduduk | 24 | 24 |
| 5 | Pelayanan Pengantar SKCK | 3 | 3 |
| 6 | Pelayanan Pengantar Ijin Keramaian | 2 | 2 |
| 7 | Pelayanan Keterangan Kehilangan | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Keterangan Domisili Organisasi/Perusahaan | 5 | 5 |
| 9 | Pelayanan Rekomendasi IMB Baru | 5 | 5 |
| 10 | Pelayanan Keterangan Bangunan/PDAM/PBB/PLN | 6 | 6 |
| 11 | Pelayanan Keterangan Ahli Waris | 3 | 3 |
| 12 | Pelayanan Keterangan Usaha | 14 | 14 |
| 13 | Pelayanan Pengantar Nikah | 18 | 18 |
| 14 | Pelayanan Penanaman Pohon Calon Pengantin | 14 | 14 |
| 15 | Pelayanan Keterangan Tidak Mampu, Penghasilan, Janda/Duda, Wali Nikah, Ghoib dan Tidak Bekerja | 29 | 29 |
| 16 | Pelayanan Keterangan Belum Menikah | 16 | 15 |
| 17 | Pelayanan Pertanahan | 4 | 3 |
| Total | | 162 | 160 |

Hingga berakhirnya survey, tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Api-Api. Dari tabel di atas terlihat bahwa Pelayanan Keterangan Domisili Penduduk memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020 dan menjadi sampel terbanyak di tahun 2021.

2. Hasil SKM Kelurahan Api-Api

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 160 responden yang terdiri dari 76 orang laki-laki, 84 orang perempuan. Terlihat bahwa perempuan lebih banyak menggunakan layanan kelurahan daripada laki-laki. Adapun tingkat Pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 2 (S2). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Api-Api didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,44 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.205 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Api-Api Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 |
| Baik | 100 | 96 | 131 | 19 | 115 | 117 | 126 | 32 | 109 |
| Sangat Baik | 58 | 61 | 26 | 140 | 44 | 43 | 33 | 121 | 41 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Jumlah Responden | 160 | 160 | 160 | 159 | 159 | 160 | 160 | 157 | 158 |
| ∑ Nilai/Unsur | 536 | 538 | 503 | 617 | 521 | 523 | 512 | 587 | 507 |
| NRR / Unsur | 3.350 | 3.363 | 3.144 | 3.881 | 3.277 | 3.269 | 3.200 | 3.739 | 3.209 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.372 | 0.373 | 0.349 | 0.431 | 0.364 | 0.363 | 0.355 | 0.415 | 0.356 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.378 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.378 X 25 | | | | | | | | | 84.44 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Api-Api, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Api-Api.

Publikasi hasil IKM Kelurahan Api-Api Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN API-API TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN API-API |
|--|---|
| <h1 style="margin: 0;">84.44</h1> <h2 style="margin: 0;">BAIK</h2> | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 160 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 76 Orang P : 84 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 113 Orang bawah :</p> <p>D3 : 13 Orang S1 : 33 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 160 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,88 dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,74. Adapun Unsur lainnya memperoleh penilaian **Baik**.

**Tabel 6.206 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Api-Api**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.88 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.74 | 2 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.36 | 3 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.35 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.28 | 5 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.27 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.21 | 7 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.20 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.14 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.38 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Api-Api

Berdasarkan Penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan sebagian besar dinilai Baik dan bahkan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Dari 17 jenis layanan, 2 jenis layanan mendapatkan persepsi SANGAT BAIK, dan 15 layanan lainnya dikategorikan BAIK. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Api-Api sebagai berikut:

Tabel 6.207. Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Api-Api

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan Keterangan Kelahiran | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Keterangan Pindah | 97.38 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Pelayanan Keterangan Kematian | 78.81 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Pelayanan Keterangan Domisili Penduduk | 85.53 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Pelayanan Pengantar SKCK | 86.95 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Pelayanan Pengantar Ijin Keramaian | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Pelayanan Keterangan Kehilangan | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|---|
| 8 | Pelayanan Keterangan Domisili Organisasi/Perusahaan | 86.58 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Pelayanan Rekomendasi IMB Baru | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Pelayanan Keterangan Bangunan/PDAM/PBB/PLN | 82.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Pelayanan Keterangan Ahli Waris | 92.50 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 12 | Pelayanan Keterangan Usaha | 83.45 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 13 | Pelayanan Pengantar Nikah | 85.21 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan |
| 14 | Pelayanan Penanaman Pohon Calon Pengantin | 81.15 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 15 | Pelayanan Keterangan Tidak Mampu, Penghasilan, Janda/Duda, Wali Nikah, Ghoib dan Tidak Bekerja | 82.76 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 16 | Pelayanan Keterangan Belum Menikah | 81.96 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Pelayanan Pertanahan | 82.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

Terdapat penambahan satu jenis layanan yaitu Pelayanan Pertanahan sehingga jumlah keseluruhan layanan adalah 17 layanan. Berdasarkan capaian nilai SKM, terjadi peningkatan nilai capaian SKM dari 83,85 tahun 2020 menjadi 84,44 pada tahun 2021. Hasil Capaian SKM berdasarkan jenis layanan diketahui berhasil meningkatkan kualitas layanan pada jenis layanan Keterangan Kehilangan, sehingga tidak ada lagi persepsi kurang baik seperti pada tahun sebelumnya. Hal ini tentunya patut diapresiasi dan menandakan upaya perbaikan dari catatan perbaikan SKM tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti. Namun hal ini tidak lantas membuat Kelurahan Api-Api berpuas diri, namun harus terus melakukan perbaikan kualitas layanan yang menyeluruh pada semua jenis layanan tanpa mengesampingkan dan meninggalkan pelayanan yang sudah dianggap baik untuk terus dilakukan perbaikan, peningkatan, monitoring dan evaluasi.

Tabel 6.208 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan Di Kelurahan Bontang Baru

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |

| | | |
|--|--|----------------------|
| | | Tempat parkir sempit |
|--|--|----------------------|

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Meskipun secara dominan telah dinilai Baik oleh responden, namun beberapa masukan publik tersebut juga dapat menjadi perhatian bagi Kelurahan Api-Api untuk dicermati, tentu jika keluhan tersebut relevan dengan kondisi riil pelayanan yang diberikan. Dari tabel di atas terlihat beberapa responden yang masih memiliki keluhan terhadap layanan sebagai berikut: Banyak berkas yang diminta pada unsur kesesuaian persyaratan; Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas pada unsur Prosedur Pelayanan; Antrian lama dan Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal pada unsur Kecepatan Pelayanan.

Beberapa keluhan publik yang muncul sebenarnya lebih banyak berupa harapan perbaikan yang dilakukan kelurahan seperti pada unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya, harapannya agar pelayanan dapat selalu gratis; unsur Kompetensi Petugas, yaitu harus lebih rajin dan cepat kehadirannya (tepat waktu); unsur Perilaku Petugas Pelayanan, agar petugas lebih responsif, informatif, ramah dan peduli karena tidak semua warga yang melakukan pelayanan mengerti akan alur layanan; unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu layanan sudah baik, maka harus dipertahankan bahkan harus ditingkatkan. Adapun keluhan hanya pada areal parkir yang dirasakan kurang luas.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Api-Api

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis, serta keluhan yang disampaikan responden pada pelayanan di Kelurahan Bontang Kuala, maka diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.209 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Api-Api

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-----------------------------------|---|---|-----------------------|------------------|
| U3 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | - Penyesuaian biaya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku | TW 1- TW 4 2022 | |
| U7 | Kompetensi Petugas | - Masih ada yang judes, tidak sopan | - Menegakkan aturan disiplin pegawai - Pemasangan Jadwal Pelayanan - Penyediaan layanan berbasis <i>online (SMS/Whatsapp)</i> | TW 1 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit | - Perluasan tempat parkir - Pemasangan Himbauan untuk Parkir Rapi kepada pengunjung | TW 1 2022 | |

AL. KELURAHAN GUNUNG ELAI

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Gunung Elai

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Gunung Elai ditargetkan 166 sampel/responden terhadap 20 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 166 orang sampel atau sebanyak 100% target terpenuhi. Target sampel dari setiap jenis layanan telah tercapai sebanyak 100% yang berarti dari 20 jenis layanan seluruhnya telah memenuhi target sampel. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Gunung Elai.

Tabel 6.210 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Elai

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Surat Keterangan Domisili Usaha | 17 | 17 |
| 2 | Surat Keterangan PDAM/ PLN | 5 | 5 |
| 3 | Rekomendasi IMB | 4 | 4 |
| 4 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 21 | 21 |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 13 | 13 |
| 6 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 8 | 8 |
| 7 | Surat Keterangan Belum Menikah | 4 | 4 |
| 8 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 5 | 5 |
| 9 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 2 | 2 |
| 10 | SKCK | 2 | 2 |
| 11 | Surat Keterangan Izin Keramaian | 4 | 4 |
| 12 | Pelayanan KTP | 16 | 16 |
| 13 | Pelayanan KK | 14 | 14 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 11 | 11 |
| 15 | Surat Keterangan Lainnya | 15 | 15 |
| 16 | Surat Keterangan Pindah | 11 | 11 |
| 17 | Surat Keterangan Domisili Penduduk Sementara | 8 | 8 |
| 18 | Surat Keterangan Kematian | 3 | 3 |
| 19 | Surat Keterangan Ahli Waris | 2 | 2 |
| 20 | Surat Keterangan Kelahiran | 1 | 1 |
| Total | | 166 | 166 |

Hingga berakhirnya survey tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Gunung Elai. Dari tabel di atas terlihat bahwa Layanan Surat Keterangan Kurang Mampu dan Surat Keterangan Domisili Usaha memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020.

2. Hasil SKM Kelurahan Gunung Elai

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 166 responden yang terdiri dari 89 orang laki-laki, 77 orang perempuan. Terlihat bahwa laki-laki lebih banyak menggunakan layanan kelurahan dari pada perempuan. Adapun tingkat pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 1 (S1). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Gunung Elai didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,85 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.211 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gunung Elai Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baik | 166 | 158 | 152 | 0 | 151 | 114 | 123 | 3 | 153 |
| Sangat Baik | 0 | 8 | 14 | 166 | 15 | 52 | 43 | 163 | 13 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 166 | 166 | 166 | 166 | 166 | 166 | 166 | 166 | 166 |
| ∑ Nilai/Unsur | 498 | 506 | 512 | 664 | 513 | 550 | 541 | 661 | 511 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.048 | 3.084 | 4.000 | 3.090 | 3.313 | 3.259 | 3.982 | 3.078 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.338 | 0.342 | 0.444 | 0.343 | 0.368 | 0.362 | 0.442 | 0.342 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.314 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.314 X 25 | | | | | | | | | 82.85 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Gunung Elai, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Gunung Elai. Publikasi hasil IKM Kelurahan Gunung Elai Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN GUNUNG ELAI TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN GUNUNG ELAI |
|--------------|---|
| 82.85 | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 166 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 89 Orang P : 77 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 79 Orang bawah :</p> <p>D3 : 5 Orang S1 : 79 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 166 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai sempurna 4,000, dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,982. Adapun Unsur lainnya memperoleh penilaian **Baik**. Sedangkan unsur Kesesuaian Persyaratan (U1) dan unsur Prosedur Pelayanan (U2) menurut hasil perhitungan memiliki nilai Kurang Baik. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas setiap unsur agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan minimal menjadi baik.

**Tabel 6.212 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Gunung Elai**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|-----------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.98 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.31 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.26 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.09 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.08 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.08 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.05 | 8 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 9 |

3. Analisis Umum Hasil SKM Masing-Masing Jenis Layanan pada Kelurahan Gunung Elai
Berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat untuk 20 jenis layanan semuanya dinilai BAIK oleh masyarakat pengguna layanan. Adapun hasil SKM semua jenis layanan berada di atas nilai 80. Lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Elai sebagai berikut:

Tabel 6.213 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Elai

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Surat Keterangan Domisili Usaha | 82.76 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Surat Keterangan PDAM/ PLN | 83.81 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Rekomendasi IMB | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 83.12 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 84.10 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan |
| 6 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Belum Menikah | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 82.14 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | SKCK | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Izin Keramaian | 82.56 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 12 | Pelayanan KTP | 82.04 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Pelayanan KK | 80.87 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |
| 15 | Surat Keterangan Lainnya | 81.96 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |
| 16 | Surat Keterangan Pindah | 83.50 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 17 | Surat Keterangan Domisili Penduduk Sementara | 84.98 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 18 | Surat Keterangan Kematian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Ahli Waris | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Keterangan Kelahiran | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|---|
| | | | | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Meskipun Nilai Capaian SKM mengalami penurunan dari 84,42 tahun 2020 menjadi 82,85 pada tahun 2021, namun Hasil Capaian SKM masih berada dalam **Kategori Mutu Pelayanan Baik**. Berdasarkan jenis layanan diketahui semua memiliki kategori Baik. Hal ini sedikit mengalami penurunan yaitu pada jenis layanan KK dimana pada tahun 2020 mendapat predikat Sangat Baik menjadi kategori Baik pada tahun 2021.

Hal ini tentunya menjadi catatan bagi Kelurahan Gunung Elai untuk melakukan evaluasi terhadap jenis layanan tersebut. Namun secara keseluruhan hasil capaian SKM Kelurahan Gunung Elai patut diapresiasi karena berhasil mempertahankan predikat **Mutu Pelayanan Baik**. Tidak adanya keluhan bukan berarti pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun perlu untuk tetap menjaga kualitas layanan dan diupayakan untuk lebih meningkatkan layanan agar lebih optimal.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Gunung Elai

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis maka diperlukan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini perlu dilakukan terutama pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.214 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Gunung Elai

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-----------------|------------------|
| U1 | Kesesuaian persyaratan | - | - Sosialisasi dan publikasi Standar pelayanan di berbagai media, baik di ruangan layanan, dan emdia informasi lain serta di media sosial | TW 1- TW 4 2022 | |
| U2 | Prosedur pelayanan | - | - Sosialisasi dan publikasi Standar pelayanan di berbagai media, baik di ruangan layanan, dan media informasi lain serta di media sosial | TW 1- TW 4 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Gotong royong menata ruang layanan, halaman kelurahan - Pengawasan & Pemeriksaan Harian kebersihan lingkungan (khususnya toilet) - Menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat - Menjaga kebersihan - Pemeriksaan Mingguan kebersihan, keberfungsian sarpras | | |

AM. KELURAHAN LOKTUAN

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Loktuan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Loktuan ditargetkan 351 sampel/responden terhadap 18 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 350 orang sampel atau sebanyak 99,72%. Sebagian besar dari target sampel dari jenis layanan telah tercapai sebanyak 100%, hanya 1 layanan yang tidak mencapai target yaitu Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu 98,55%. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Loktuan.

Tabel 6.215 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Loktuan

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Kartu Tanda Penduduk | 44 | 44 |
| 2 | Pelayanan Kartu Keluarga | 42 | 42 |
| 3 | Surat Keterangan Belum Nikah | 26 | 26 |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 26 | 26 |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 21 | 21 |
| 6 | Surat Keterangan Usaha | 22 | 22 |
| 7 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 69 | 68 |
| 8 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 1 | 1 |
| 9 | Surat Keterangan Kelahiran | 8 | 8 |
| 10 | Surat Keterangan Kematian | 8 | 8 |
| 11 | Surat Keterangan IMB | 2 | 2 |
| 12 | SKCK | 6 | 6 |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 8 | 8 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 21 | 21 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 2 | 2 |
| 16 | Surat Domisili Tempat Ibadah | 1 | 1 |
| 17 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 34 | 34 |
| 18 | Surat Keterangan Lainnya | 10 | 10 |
| Total | | 351 | 350 |

Hingga berakhirnya survey, tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Loktuan. Dari tabel di atas terlihat bahwa Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020 dan menjadi sampel terbanyak di tahun 2021.

2. Hasil SKM Kelurahan Loktuan

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 350 responden yang terdiri dari 112 orang laki-laki, 238 orang perempuan. Terlihat bahwa perempuan lebih banyak menggunakan layanan kelurahan daripada laki-laki. Adapun tingkat Pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 2 (S2). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan

kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Lektuan didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,64 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.216 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Lektuan Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Baik | 257 | 259 | 252 | 4 | 249 | 244 | 222 | 42 | 258 |
| Sangat Baik | 92 | 89 | 98 | 346 | 101 | 106 | 127 | 307 | 92 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 |
| ∑ Nilai/Unsur | 1141 | 1136 | 1148 | 1396 | 1151 | 1156 | 1175 | 1356 | 1142 |
| NRR / Unsur | 3.260 | 3.246 | 3.280 | 3.989 | 3.289 | 3.303 | 3.357 | 3.874 | 3.263 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.362 | 0.360 | 0.364 | 0.443 | 0.365 | 0.367 | 0.373 | 0.430 | 0.362 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.425 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.425 X 25 | | | | | | | | | 85.64 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Lektuan, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Lektuan. Publikasi hasil IKM Kelurahan Lektuan Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN LOKTUAN TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN LOKTUAN |
|---------------------------------|---|
| 85.64 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 350 Orang Jenis Kelamin L : 112 Orang P : 238 Orang Pendidikan SLTA ke 292 Orang bawah : D3 : 49 Orang S1 : 8 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 350 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,989 dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,874. Adapun unsur lainnya memperoleh penilaian **Baik**.

**Tabel 6.217 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Lektuan**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.99 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.87 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.36 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.30 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.29 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.28 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.26 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.26 | 8 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.25 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.43 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Loktuan

Berdasarkan Penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan dinilai Baik dan bahkan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Dari 18 jenis layanan, 2 jenis layanan masih mendapatkan persepsi SANGAT BAIK pada Pelayanan Kartu Keluarga dan pelayanan Surat Keterangan Pindah, dan 15 layanan lainnya dikategorikan BAIK. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Loktuan sebagai berikut:

Tabel 6.218 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Loktuan

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------|----------------|-------------|--|
| 1 | Pelayanan Kartu Tanda Penduduk | 79.84 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |
| 2 | Pelayanan Kartu Keluarga | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 3 | Surat Keterangan Belum Nikah | 80.58 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Pindah | 99.58 | Sangat Baik | - |
| 5 | Surat Keterangan Nikah | 82.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |
| 6 | Surat Keterangan Usaha | 82.11 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 7 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 85.54 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Penduduk Non Permanen | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Kelahiran | 80.82 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Kematian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan |
| 11 | Surat Keterangan IMB | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | SKCK | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan Ahli Waris | 83.60 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 81.53 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 79.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Domisili Tempat Ibadah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 80.88 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 18 | Surat Keterangan Lainnya | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

Terdapat pengurangan satu jenis layanan yaitu Pelayanan Pertanahan sehingga jumlah keseluruhan layanan adalah 17 layanan. Berdasarkan capaian nilai SKM, terjadi penurunan nilai capaian SKM dari 88,14 tahun 2020 menjadi 85,64 pada tahun 2021, namun masih berada pada kategori BAIK. Hasil Capaian SKM berdasarkan jenis layanan diketahui secara umum mengalami penurunan kategori. Pada tahun 2020 terdapat 13 jenis layanan yang masuk dalam kategori SANGAT BAIK namun hanya 2 jenis layanan saja yang berhasil mempertahankan kategorinya. Hal ini perlu menjadi catatan penting bagi Kelurahan Loktuan bahwa pelayanan yang sudah sangat baik dapat menurun jika tidak dilakukan upaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan. Selain itu perlu terus melakukan perbaikan kualitas layanan yang menyeluruh pada semua jenis layanan tanpa mengesampingkan dan meninggalkan pelayanan yang sudah dianggap baik untuk terus dilakukan perbaikan, peningkatan, monitoring dan evaluasi.

Tabel 6.219 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Loktuan

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Meskipun secara dominan telah dinilai Baik oleh responden, namun beberapa masukan publik tersebut juga dapat menjadi perhatian bagi Kelurahan Loktuan untuk dicermati, tentu jika keluhan tersebut relevan dengan kondisi riil pelayanan yang diberikan. Dari tabel di atas terlihat hanya 1 responden yang

masih memiliki keluhan terhadap layanan sebagai berikut: tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu

Adapun beberapa keluhan publik yang muncul terutama pada prosedur layanan, kesesuaian layanan, kecepatan layanan dan pengaduan layanan. Secara umum keluhan berisi mengenai kurang jelasnya alur prosedur layanan sehingga perlu ada perbaikan untuk memperbaiki informasi agar lebih mudah dimengerti oleh pengguna layanan. Selain itu keluhan juga perlu menyediakan kotak saran/pengaduan di tempat yang mudah dilihat dan dijangkau pengguna layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Loktuan

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis, serta keluhan yang disampaikan responden pada pelayanan di Kelurahan Loktuan, maka diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan terutama diperlukan pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.220 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Loktuan

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|-----------------------|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Prosedur kurang dijelaskan, semoga kedepannya bisa diperhatikan kembali | - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu pada prosedur layanan agar lebih mudah dimengerti masyarakat | TW 1 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu | TW 1 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat - Pemeriksaan Mingguan kebersihan, keberfungsian sarpras - Pemeliharaan sarana prasarana fisik | TW 1- TW 4 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Semoga kedepannya tetap dipertahankan dengan baik dan kalau bisa dahulukan orang yang datang lebih dahulu jangan anggota keluarga dahulu | - Menerapkan aturan disiplin pegawai - Membuat informasi jam layanan kelurahan - Membuat SOP layanan Kelurahan | TW 1 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - Untuk pelayanannya kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi dan kalau bisa jika ada informasi bisa lebih dijelaskan lagi secara rinci | - Sesuaikan cara kerja dengan alur prosedur layanan yang sudah dibuat - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu. | TW 1 2022 | |

AN. KELURAHAN GUNTUNG

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Guntung

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Guntung ditargetkan 177 sampel/responden terhadap 23 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 177 orang sampel atau sebanyak 100% target terpenuhi. Target sampel dari setiap jenis layanan telah tercapai sebanyak 100% yang berarti dari 23 jenis layanan seluruhnya telah memenuhi target sampel. Berikut tabel jumlah capaian sampel survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Guntung.

Tabel 6.221 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Keterangan Domi.Penduduk Sementara | 2 | 2 |
| 2 | Keterangan Bepergian | 8 | 8 |
| 3 | Keterangan Pelayanan KK | 20 | 20 |
| 4 | Keterangan Pelayanan KTP | 16 | 16 |
| 5 | Surat Keterangan Dom. Tempat Ibadah | 2 | 2 |
| 6 | Surat Keterangan Kehilangan | 4 | 4 |
| 7 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 9 | 9 |
| 8 | Surat Keterangan Kelahiran | 3 | 3 |
| 9 | Surat Keterangan Kematian | 5 | 5 |
| 10 | Surat Keterangan Pindah | 7 | 7 |
| 11 | Surat Keterangan Lainnya | 7 | 7 |
| 12 | Surat Rekomendasi izin keramaian | 2 | 2 |
| 13 | SKCK | 1 | 1 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 2 | 2 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 16 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 6 | 6 |
| 17 | Surat Keterangan Usaha | 3 | 3 |
| 18 | Surat Rekomendasi Lainnya | 1 | 1 |
| 19 | Surat Rekomendasi PDAM/ PLN | 3 | 3 |
| 20 | Surat Keterangan IMB | 3 | 3 |
| 21 | Surat Keterangan Belum Nikah | 6 | 6 |
| 22 | Surat Keterangan Nikah | 16 | 16 |
| 23 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 50 | 50 |
| Total | | 177 | 177 |

Hingga berakhirnya survey, tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Guntung. Dari tabel di atas terlihat bahwa Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020 dan menjadi sampel terbanyak di tahun 2021.

2. Hasil SKM Kelurahan Guntung

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 177 responden yang terdiri dari 100 orang laki-laki, 77 orang perempuan. Terlihat bahwa laki-laki lebih banyak menggunakan layanan kelurahan dari pada perempuan. Adapun tingkat pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 1 (S1). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Guntung didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,24 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.222 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Guntung Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Baik | 171 | 166 | 167 | 0 | 166 | 163 | 162 | 5 | 163 |
| Sangat Baik | 5 | 8 | 6 | 177 | 11 | 14 | 15 | 171 | 11 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 | 177 |
| ∑ Nilai/Unsur | 498 | 506 | 512 | 664 | 513 | 550 | 541 | 661 | 511 |
| NRR / Unsur | 3.017 | 3.017 | 3.011 | 4.000 | 3.062 | 3.079 | 3.085 | 3.960 | 3.045 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.335 | 0.335 | 0.334 | 0.444 | 0.340 | 0.342 | 0.342 | 0.440 | 0.338 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.250 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.250 X 25 | | | | | | | | | 81.24 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Guntung, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Guntung. Publikasi hasil IKM Kelurahan Guntung Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN GUNTING TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN GUNTING |
|---------------------------------|--|
| 81.24 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 177 Orang Jenis Kelamin L : 100 Orang P : 77 Orang Pendidikan SLTA ke 158 Orang bawah : D3 : 11 Orang S1 : 8 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 177 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai sempurna 4,000, dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,960. Adapun Unsur lainnya memperoleh penilaian **Baik**. Terdapat 4 unsur yang pelayanan yang memiliki nilai KURANG BAIK. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas setiap unsur agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan minimal menjadi baik.

**Tabel 6.223 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Guntung**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------|-------------------------------|---------------|----------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.96 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.09 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.08 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.06 | 5 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.05 | 6 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.02 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.02 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.01 | 9 |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Guntung

Berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan hampir seluruhnya masuk dalam kategori Baik dan 1 Sangat Baik yaitu Surat Keterangan Domisili Perusahaan. Hanya 1 layanan yang masuk kategori Kurang Baik yaitu SKCK. Lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung sebagai berikut:

Tabel 6.224 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 1 | Keterangan Domisili.Penduduk Sementara | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Keterangan Bepergian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Keterangan Pelayanan KK | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Keterangan Pelayanan KTP | 81.52 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan |
| 5 | Surat Keterangan Dom. Tempat Ibadah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Kehilangan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 8 | Surat Keterangan Kelahiran | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Kematian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Pindah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Lainnya | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Rekomendasi izin keramaian | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | SKCK | 74.93 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 87.41 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 99.90 | Sangat Baik | - |
| 16 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |
| 17 | Surat Keterangan Usaha | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Surat Rekomendasi Lainnya | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Rekomendasi PDAM/ PLN | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 20 | Surat Keterangan IMB | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 21 | Surat Keterangan Belum Nikah | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 22 | Surat Keterangan Nikah | 81.00 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 23 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 80.59 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Kelurahan Guntung mengalami penurunan, yaitu dari 81,36 tahun 2020 menjadi 81,24. Namun dari sisi kategori terlihat ada perbaikan dari tahun sebelumnya dimana terdapat 2 jenis layanan yang termasuk kategori Kurang Baik, tahun ini hanya ada 1 jenis layanan saja, yaitu SKCK yang gagal mempertahankan predikat baiknya. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya perbaikan kualitas layanan yang menyeluruh pada semua jenis layanan tanpa mengesampingkan dan meninggalkan pelayanan yang sudah dianggap baik untuk terus dilakukan perbaikan, peningkatan, monitoring dan evaluasi.

Tabel 6.225 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Guntung

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Meskipun secara dominan telah dinilai Baik oleh responden, namun beberapa masukan publik tersebut juga dapat menjadi perhatian bagi Kelurahan Guntung untuk dicermati, tentu jika keluhan tersebut relevan dengan kondisi riil pelayanan yang diberikan.

Beberapa keluhan publik yang muncul berisi harapan-harapan terhadap perbaikan kualitas pelayanan kedepannya serta saran untuk peningkatan pelayanan. Diharapkan Kelurahan Guntung dapat menindaklanjuti masukan dari masyarakat dengan terus berinovasi untuk peningkatan layanan.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Guntung

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis maka diperlukan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini perlu dilakukan terutama pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindaklanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.226 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Guntung

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|--------------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | | <ul style="list-style-type: none"> - Belajar dan berinovasi dengan mereplikasi kelurahan di daerah lain - Pelayanan informasi mengenai jenis layanan kelurahan melalui whatsapp center kelurahan - <i>Paper less</i> dengan menerima softfile dokumen kelengkapan layanan. | TW 1 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta | - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu | TW 1 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan | - Sosialisasi dan publikasi Standar pelayanan di berbagai media, baik di ruangan layanan, dan media informasi lain serta di media sosial | TW 1 2022 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan aturan disiplin pegawai - Membuat informasi jam layanan kelurahan - Membuat SOP layanan Kelurahan | TW 1 2022 | |

AO. KELURAHAN TANJUNG LAUT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Tanjung Laut

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Tanjung Laut ditargetkan 178 sampel/responden terhadap 20 jenis layanan. Berdasarkan target sampel tersebut, capaian sampel berhasil dilakukan terhadap 180 orang sampel atau sebanyak 101%. Target sampel dari seluruh jenis layanan telah tercapai, bahkan dari 20 (dua puluh) jenis layanan, ada 1 layanan Surat Keterangan kematian yang melebihi target sampel.

Tabel 6.227 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|------------|
| 1 | Kartu Keluarga | 16 | 16 |
| 2 | KTP | 16 | 16 |
| 3 | Surat Keterangan Pindah | 11 | 11 |
| 4 | Surat Keterangan Kelahiran | 4 | 4 |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 12 | 12 |
| 6 | Surat Keterangan Kematian | 4 | 5 |
| 7 | Surat Keterangan Nikah | 18 | 18 |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 58 | 58 |
| 9 | Surat Keterangan Usaha | 16 | 16 |
| 10 | Surat Rekening PDAM / PLN | 3 | 3 |
| 11 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 2 | 2 |
| 12 | Surat Keterangan Belum Menikah | 7 | 7 |
| 13 | Surat Keterangan SKCK | 1 | 1 |
| 14 | Surat Keterangan Penghasilan | 2 | 3 |
| 15 | Izin Keramaian | 2 | 2 |
| 16 | Surat Kehilangan | 1 | 1 |
| 17 | Keterangan Goip | 1 | 1 |
| 18 | Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan | 1 | 1 |
| 19 | Keterangan Pas Jalan | 2 | 2 |
| 20 | Surat Keterangan Janda | 1 | 1 |
| Total | | 178 | 180 |

Hingga berakhirnya survey, tercapai hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Tanjung Laut. Dari tabel di atas terlihat bahwa Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu memiliki jumlah kunjungan terbanyak pada tahun 2020 dan menjadi sampel terbanyak di tahun 2021.

2. Hasil SKM Kelurahan Tanah Laut

Dari hasil pengolahan data diperoleh gambaran 180 responden yang terdiri dari 101 orang laki-laki, 79 orang perempuan. Adapun tingkat Pendidikan responden berada di rentang SLTA ke bawah sampai Strata 1 (S1). Berdasarkan hasil perhitungan dari 9 unsur/ pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Tanjung Laut didapat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,43 dan masuk dalam kategori **Mutu Pelayanan Baik** (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.228 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Tanjung Laut Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Baik | 173 | 154 | 151 | 1 | 160 | 143 | 135 | 27 | 144 |
| Sangat Baik | 7 | 25 | 27 | 179 | 20 | 37 | 45 | 153 | 17 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |
| ∑ Nilai/Unsur | 547 | 564 | 564 | 719 | 560 | 577 | 585 | 693 | 538 |
| NRR / Unsur | 3.039 | 3.133 | 3.133 | 3.994 | 3.111 | 3.206 | 3.250 | 3.850 | 2.989 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.337 | 0.348 | 0.348 | 0.443 | 0.345 | 0.356 | 0.361 | 0.427 | 0.332 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3,297 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.297 X 25 | | | | | | | | | 82.43 |

Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Tanjung Laut, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Tanjung Laut. Publikasi hasil IKM Kelurahan Tanjung Laut Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN TANJUNG LAUT TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN TANJUNG LAUT |
|--------------|---|
| 82.43 | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 180 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 101 Orang P : 79 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 94 Orang bawah :</p> <p>D3 : 16 Orang S1 : 54 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |
| BAIK | |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Dari 180 responden yang disurvei terhadap 9 unsur layanan, unsur yang dinilai **Sangat Baik** berdasarkan hasil perhitungan adalah Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,994 dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,850. Adapun Unsur lainnya memperoleh penilaian **Baik**. Terdapat 2 unsur yang pelayanan yang memiliki nilai **Kurang Baik** yaitu Kesesuaian Persyaratan (U1) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas setiap unsur agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan minimal menjadi baik.

**Tabel 6.229 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Tanjung Laut**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|-----------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.99 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.85 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.25 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.21 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.13 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.13 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.11 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.04 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.99 | 9 |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Tanjung Laut
Berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat untuk masing-masing jenis layanan hampir seluruhnya masuk dalam kategori Baik dan satu Sangat Baik yaitu Surat Keterangan Penghasilan. Lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung sebagai berikut:

Tabel 6.230 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Kartu Keluarga | 81.52 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | KTP | 80.65 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Surat Keterangan Pindah | 83.00 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Surat Keterangan Kelahiran | 81.17 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 80.24 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Kematian | 82.14 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Nikah | 86.95 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 82.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Usaha | 80.82 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Rekening PDAM / PLN | 82.33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Keterangan Belum Menikah | 82.46 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan SKCK | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|--|
| | | | | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Penghasilan | 90.65 | Sangat Baik | - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 15 | Izin Keramaian | 80.48 | Baik | - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Kehilangan | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Keterangan Goip | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Keterangan Pas Jalan | 81.86 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Keterangan Janda | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Tanjung Laut mengalami penurunan cukup drastis, yaitu dari 91,64 tahun 2020 menjadi 82,43. Dari Mutu Pelayanan Sangat Baik menjadi Baik. Penurunan SKM ini perlu menjadi perhatian Kelurahan Tanjung Laut untuk segera melakukan evaluasi terkait pelayanan yang telah diberikan. Perbaikan

kualitas layanan yang menyeluruh pada semua jenis layanan tanpa mengesampingkan dan meninggalkan pelayanan yang sudah dianggap baik untuk terus dilakukan perbaikan, peningkatan, Dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan inventarisasi atas keluhan-keluhan publik yang disampaikan di dalam kuisioner dalam rangka perbaikan layanan publik. Namun tidak ada responden yang menyampaikan keluhan terhadap layanan, yang disampaikan lebih kepada harapan perbaikan/perbaharuan gedung yang mungkin sudah dinilai kurang layak. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa pemberian pelayanan dan upaya perbaikan telah dilakukan secara optimal terhadap hasil catatan keluhan masyarakat di tahun sebelumnya.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut

Mengacu pada hasil perhitungan dan analisis maka diperlukan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini perlu dilakukan terutama pada unsur pelayanan yang memperoleh skor mutu terendah. Rencana tindak lanjut ini perlu diawasi pelaksanaannya serta penanggung jawab perbaikan unsur layanan tersebut perlu melaporkan progres yang telah dicapai secara periodik. Selain itu, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna layanan sebagai bahan untuk *maintenance* kualitas pelayanan.

Tabel 6.231 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Tanjung Laut

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-----------------------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Pengusulan kegiatan pemeliharaan gedung kantor, perlengkapan dan peralatan serta pengadaan peralatan kantor | TW 1 2022 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi Standar Pelayanan dan lakukan revisi jika dirasa perlu | TW 1- TW 4 2022 | |
| U5 | Kesesuaian pelayanan | - | - Membuat SOP Pelayanan - Mensosialisasikan dan mempublikasikan Standar Pelayanan di ruang pelayanan maupun di jejaring media sosial | TW 1- TW 4 2022 | |

AP. KELURAHAN BERBAS TENGAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Berbas Tengah

Kelurahan Berbas Tengah memiliki 20 jenis layanan terhadap masyarakat dan menetapkan dan menargetkan sebanyak 184 responden. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jenis layanan Kelurahan Berbas Tengah bertambah 4 jenis layanan yaitu layanan Akte Kematian, Surat Keterangan Domisili Partai dan Caleg, Surat Keterangan Domisili Organisasi dan terakhir Surat Datang. Layanan Surat Datang merupakan jenis layanan yang sebelumnya digabung yaitu Layanan Surat Pindah-Datang namun di tahun 2021 jenis layanan tersebut dipisah.

Tabel 6.232 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Tengah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Akte Kelahiran | 5 | 5 |
| 2 | Akte Kematian | 5 | 5 |
| 3 | Surat Pindah | 26 | 26 |
| 4 | Surat Datang | 5 | 5 |
| 5 | KK dan KTP | 25 | 25 |
| 6 | Pertanahan | 2 | 2 |
| 7 | Surat Keterangan Ahli Waris | 4 | 3 |
| 8 | Surat Keterangan Usaha | 25 | 25 |
| 9 | SKCK | 1 | 1 |
| 10 | Surat Rekomendasi IMB, HO, dan PDAM | 4 | 4 |
| 11 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 12 | Surat Keterangan Domisili Partai dan Caleg | 1 | 1 |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 1 | 1 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Rumah Ibadah | 1 | 1 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Sekolah | 1 | 1 |
| 16 | Surat Pengantar Nikah | 18 | 18 |
| 17 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 55 | 55 |
| 18 | Surat Keterangan Kelahiran | 1 | 1 |
| 19 | Surat Keterangan Belum Nikah | 2 | 2 |
| 20 | Surat Keterangan Ghoib | 1 | 1 |
| Total | | 184 | 183 |

Hingga berakhirnya survey, telah tercapai target sampel sebanyak 183 responden, dengan sampel paling banyak terdapat pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 55 responden, pelayanan Surat Pindah sebanyak 26 responden, dan pelayanan KK dan KTP sebanyak 25

responden. Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Berbas Tengah, diperoleh hasil SKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Berbas Tengah.

2. Hasil SKM Kelurahan Berbas Tengah

Berdasarkan perhitungan dari 9 unsur/pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Berbas Tengah berada pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 183 responden, Kelurahan Berbas Tengah memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 82,19 yang dapat diartikan berada pada interval Mutu Pelayanan Baik (antara 76,61 – 88,30).

Tabel 6.233 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Berbas Tengah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 1 | 12 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 5 |
| Baik | 135 | 170 | 163 | 0 | 138 | 162 | 171 | 1 | 169 |
| Sangat Baik | 48 | 11 | 8 | 183 | 45 | 14 | 12 | 180 | 9 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 183 | 183 | 183 | 183 | 183 | 183 | 183 | 183 | 183 |
| ∑ Nilai/Unsur | 597 | 557 | 545 | 732 | 594 | 556 | 561 | 725 | 553 |
| NRR / Unsur | 3.262 | 3.044 | 2.978 | 4.000 | 3.246 | 3.038 | 3.066 | 3.962 | 3.022 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.362 | 0.338 | 0.331 | 0.444 | 0.360 | 0.337 | 0.340 | 0.440 | 0.335 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.288 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.288 X 25 | | | | | | | | | 82.19 |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Kelurahan Berbas Tengah secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan, unsur Prosedur Pelayanan, unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, unsur Kecepatan Pelayanan, unsur Kompetensi Petugas, unsur Kesesuaian Pelayanan, dan terakhir unsur Kesesuaian Persyaratan mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya, mengalami peningkatan nilai.

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Berbas Tengah mengalami peningkatan. Terjadi peningkatan nilai sebanyak 1,24 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 80,95 menjadi 82,19. Kelurahan Berbas Tengah perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat

berada di lingkungan Kelurahan Berbas Tengah. Publikasi hasil IKM Kelurahan Berbas Tengah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KELURAHAN BERBAS TENGAH TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BERBAS TENGAH |
| 82.19 BAIK | RESPONDEN Jumlah = 183 Orang Jenis Kelamin L : 88 Orang P : 95 Orang Pendidikan SLTA ke 157 Orang bawah : D3 : 7 Orang S1 : 19 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur penanganan pengaduan juga menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah membuka ruang untuk penanganan pengaduan dan memfasilitasi proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 6.234 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kelurahan Berbas Tengah**

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata- Rata | Peringkat Layanan |
|--------------|-----------------------------|---------------|----------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.96 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.09 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.08 | 4 |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------|----------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.06 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.05 | 6 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.02 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.02 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.01 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.29 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Berbas Tengah
Terdapat 20 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM Kelurahan Berbas Tengah. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 2 kategori yang diperoleh yaitu Sangat Baik dan Baik sehingga diperlukan inovasi-inovasi tentang pelayanan agar masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya jika dibandingkan dengan nilai yang sekarang.

Tabel 6.235 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Tengah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|----------|--|
| 1 | Akte Kelahiran | 81.59 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Akte Kematian | 79.92 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Surat Pindah | 82.72 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas |
| 4 | Surat Datang | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 5 | KK dan KTP | 79.81 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 6 | Pertanahan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Ahli Waris | 86.95 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Usaha | 83.47 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan |
| 9 | SKCK | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Rekomendasi IMB, HO, dan PDAM | 82.56 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Keterangan Domisili Partai dan Caleg | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Rumah Ibadah | 88.80 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Sekolah | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Pengantar Nikah | 81.86 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 82.59 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas |
| 18 | Surat Keterangan Kelahiran | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Belum Nikah | 84.64 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------|----------------|-------------|--|
| 20 | Surat Keterangan Ghoib | 88.80 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Berdasarkan hasil analisa SKM Kelurahan Berbas Tengah tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Surat Keterangan Domisili Rumah Ibadah dengan nilai 88,80 kategori kinerja pelayanan Sangat Baik. Disusul dengan layanan Surat Keterangan Ghoib dengan nilai layanan 88,80 masuk kategori Sangat Baik. Selanjutnya adalah layanan Surat Keterangan Ahli Waris dengan nilai layanan 86,95 masuk kategori Baik.

Jika dibandingkan dengan hasil analisa SKM Kelurahan Berbas Tengah tahun 2020, terdapat 2 jenis layanan yang mengalami peningkatan nilai pada SKM sebelumnya, yaitu layanan Surat Keterangan Domisili Rumah Ibadah dan Surat Keterangan Ghoib . Surat Keterangan Domisili Rumah Ibadah dari 80,48 dengan kategori baik menjadi 88,80 dengan kategori Sangat Baik. Sedangkan, Surat Keterangan Ghoib dari 80,48 dengan kategori Baik menjadi 88,80 kategori sangat baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Kelurahan Berbas Tengah perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.236. Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Guntung

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan kesesuaian persyaratan dimana masih banyak berkas yang diminta. Kondisi ini terjadi karena belum adanya kejelasan persyaratan dan masyarakat masih terus diminta berkas saat menerima layanan. Keluhan juga terdapat pada unsur prosedur pelayanan dimana tidak ada penjelasan atas proses yang dijalani oleh penerima layanan sehingga masyarakat merasa tidak ada transparansi pada proses pelayanan.

Keluhan juga ditemui pada unsur kecepatan pelayanan dimana masih ditemukannya petugas yang lambat dan kurang memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat. Pada unsur kompetensi petugas juga terdapat keluhan dimana masih ada petugas yang tidak terampil dalam memberikan penjelasan terkait peraturan sehingga terkesan bahwa petugas tidak cukup kompeten pada bidang layanannya. Keluhan juga ditemui pada penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya informasi pengaduan sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu sertapenanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas. Keluhan yan lain pada unsur kualitas sarana dan prasarana dimana ruang tunggu yang masih tergolong kurang memadai dan penyediaan kursi yang masih terbatas bagi penerima layanan. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Berbas Tengah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah Kelurahan Berbas Tengah:

Tabel 6.237 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Berbas Tengah

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | - Menyusun aturan standar waktu pelayanan - Memberikan pelatihan pelayanan untuk mengakselerasi kemampuan petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan profesional - Evaluasi kinerja loket pelayanan berdasarkan jenis layanan yang diberikan | TW 1 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas | - Melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana | TW 1 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - Kemampuan petugas tidak merata | - In house training dan pengiriman pelatihan bagi petugas layanan | TW 1 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit | - Memaksimalkan peran dan fungsi petugas pelayanan dengan mengoptimalkan SP san SOP | TW 1 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Melakukan pelatihan peningkatan budaya kerja dan service of excellent bagi petugas frontliner | TW 1 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait Standar Pelayanan | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta | - Melakukan evaluasi SOP dan SP terkait persyaratan | TW 1 | |

AQ. KELURAHAN BERBAS PANTAI

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Berbas Pantai

Kelurahan Berbas Pantai memiliki 19 jenis layanan terhadap masyarakat dan menetapkan dan menargetkan sebanyak 182 responden. Jika dibandingkan dengan tahun lalu ada perubahan jenis layanan. Ditahun 2020 terdapat Surat Keterangan IMB sedangkan di tahun 2021 layanan tersebut diganti menjadi Surat Keterangan Ahli Waris. Walaupun ada perubahan jenis layanan akan tetapi jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Berbas Pantai tetap berjumlah 19 layanan. Semua target sampel dapat terpenuhi semuanya. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.238 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Pantai

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Pelayanan Kartu Keluarga | 11 | 11 |
| 2 | Pelayanan Keterangan Pindah | 10 | 10 |
| 3 | Pelayanan KTP | 10 | 10 |
| 4 | Surat Keterangan Lainnya | 9 | 9 |
| 5 | Domisili Penduduk Sementara | 8 | 8 |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 8 | 8 |
| 7 | Surat Keterangan Kematian | 5 | 5 |
| 8 | Surat Pengantar Izin Keramaian | 2 | 2 |
| 9 | Surat Keterangan Kehilangan | 2 | 2 |
| 10 | SKCK | 2 | 2 |
| 11 | Surat Keterangan Usaha | 27 | 27 |
| 12 | Surat Rekomendasi PDAM/PLN | 2 | 2 |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 2 | 2 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 15 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 37 | 37 |
| 16 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 29 | 29 |
| 17 | Surat Keterangan Nikah | 10 | 10 |
| 18 | Surat Keterangan Belum Nikah | 6 | 6 |
| 19 | Surat Keterangan Ahli Waris | 1 | 1 |
| Total | | 182 | 182 |

Hingga berakhirnya survey telah tercapai target sampel sebanyak 182 responden, dengan sampel paling banyak terdapat pada pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu sebanyak 37 responden, pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 29 responden, dan pelayanan Surat Keterangan Usaha sebanyak 27 responden. Penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Berbas Pantai, diperoleh hasil IKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Berbas Pantai.

2. Hasil SKM Kelurahan Berbas Pantai

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Kelurahan Berbas Pantai secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik dan baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur kesesuaian/ kewajaran dan unsur penanganan pengaduan masuk dalam penilaian Sangat Baik oleh responden, sedangkan untuk unsur kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan, dan kompetensi petugas mendapatkan nilai Baik. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya, mengalami penurunan nilai, namun masih dalam kategori baik dari setiap unsurnya. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas setiap unsur layanan agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin baik ke depannya.

Tabel 6.239 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Berbas Pantai Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5 |
| Baik | 174 | 173 | 173 | 0 | 169 | 163 | 166 | 24 | 168 |
| Sangat Baik | 8 | 9 | 9 | 182 | 12 | 19 | 16 | 144 | 9 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 |
| Σ Nilai/Unsur | 554 | 555 | 555 | 728 | 556 | 565 | 562 | 673 | 550 |
| NRR / Unsur | 3.044 | 3.049 | 3.049 | 4.000 | 3.055 | 3.104 | 3.088 | 3.698 | 3.022 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.338 | 0.338 | 0.338 | 0.444 | 0.339 | 0.345 | 0.343 | 0.410 | 0.335 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.231 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.231 X 25 | | | | | | | | | 80.78 |

Berdasarkan perhitungan dari 9 unsur/pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Berbas Pantai berada pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 182 responden, Kelurahan Berbas Pantai memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 80,78 yang berarti berada pada interval Mutu Pelayanan Baik (antara 76,61 – 88,30). Publikasi hasil IKM Kelurahan Berbas Pantai Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN BERBAS PANTAI TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BERBAS PANTAI |
|--|---|
| <p>80.78</p> <p>BAIK</p> | <p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 182 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 93 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">P : 89 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 125 Orang bawah :</p> <p style="padding-left: 100px;">D3 : 14 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 : 40 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 : 3 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Berbas Pantai mengalami penurunan, namun masih tetap berada pada kategori Baik. Terjadi penurunan nilai sebanyak 0,75 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 81,53 menjadi 80,78. Kelurahan Berbas Pantai perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di Kelurahan Berbas Pantai.

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur penanganan pengaduan juga menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah membuka ruang untuk penanganan pengaduan dan memfasilitasi proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur kualitas sarana dan prasarana, unsur kesesuaian persyaratan dan kecepatan pelayanan . Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 6.240 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Berbas Pantai

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.70 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.10 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.09 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.05 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.05 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.05 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.04 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.02 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.23 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Berbas Pantai
 Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada 19 layanan yang ada di Kelurahan Berbas Pantai secara keseluruhan masuk dalam kategori Sangat Baik dan Baik. Sejah ini responden masih memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada jenis layanan yang ada. Meskipun seluruh layanan masuk dalam kategori baik, namun memiliki hasil penilaian yang berbeda. Beberapa layanan mendapatkan kategori Sangat Baik dengan nilai tinggi dan beberapa layanan lagi masuk kategori baik dengan nilai rendah.

Tabel 6.241 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Pantai

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-----------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pelayanan Kartu Keluarga | 80.73 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Keterangan Pindah | 82.14 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Pelayanan KTP | 79.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------------|----------------|----------|--|
| 4 | Surat Keterangan Lainnya | 85.72 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Domisili Penduduk Sementara | 80.13 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Domisili Penduduk | 82.21 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 7 | Surat Keterangan Kematian | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Pengantar Izin Keramaian | 84.64 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Surat Keterangan Kehilangan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | SKCK | 79.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Surat Keterangan Usaha | 79.34 | Baik | - Penanganan Pengaduan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Rekomendasi PDAM/PLN | 80.48 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 77.70 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 88.80 | Sangat Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 15 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 80.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 80.00 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan |
| 17 | Surat Keterangan Nikah | 80.75 | Baik | - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|------------------------------|----------------|-------------|--|
| 18 | Surat Keterangan Belum Nikah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Ahli Waris | 99.90 | Sangat Baik | - |

Berdasarkan hasil analisa SKM Kelurahan Berbas Pantai tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Surat Keterangan Ahli Waris dengan nilai 99,90 kategori kinerja pelayanan sangat baik. Disusul dengan layanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan dengan nilai layanan 88,80 masuk kategori sangat baik. Selanjutnya adalah layanan Surat Keterangan Lainnya dengan nilai layanan 85,72 masuk kategori baik.

Jika dibandingkan dengan hasil analisa SKM Kelurahan Berbas Pantai tahun 2020, terdapat 1 jenis layanan yang mengalami penurunan nilai yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu semula 88,91 kategori Sangat Baik menjadi 80,00 kategori Baik. Sedangkan, 2 jenis layanan yang mengalami peningkatan nilai yaitu Surat Keterangan Domisili Perusahaan dan Surat Keterangan Ahli Waris masuk kategori Sangat Baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Kelurahan Berbas Tengah perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.242. Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Berbas Pantai

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya wadah atau media untuk mengadu sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu serta penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas. Keluhan juga ditemukan pada unsur perilaku petugas pelayanan yang masih ditemui petugas pelayanan dengan perilaku kurang senyum dan perhatian. Pada unsur kualitas sarana dan prasarana dimana belum

tersedianya fasilitas bacaan/playground anak. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Berbas Pantai

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survey dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di Kelurahan Berbas Pantai:

Tabel 6.243 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Berbas Pantai

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak | - Melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) | TW 1 | |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Melakukan evaluasi SOP pelayanan | TW 1 | |
| 4 | Prosedur Pelayanan | - | - Mengevaluasi SOP pelayanan | TW 1 | |
| | | | - Membuat pamflet/brosur terkait prosedur layanan | TW 1 | |
| 5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Memasang standar pelayanan di ruang pelayanan | TW 1 | |
| 6 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Evaluasi petugas pelayanan berdasar masukan dan pengaduan | TW 1 | |
| | | | - Pelatihan pelayanan prima | TW 1 | |
| 7 | Kompetensi Petugas | - | - Pengembangan kapasitas SDM melalui Diklat ataupun coaching-mentoring | TW 1 | |

AR. KELURAHAN SATIMPO

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Satimpo

Kelurahan Satimpo memiliki 12 jenis layanan terhadap masyarakat dan menetapkan dan menargetkan sebanyak 16 responden. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada perubahan jenis layanan di Kelurahan Satimpo. Walaupun ada perubahan jenis layanan, semua target sampel tetap dapat terpenuhi. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.244 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Satimpo

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|---|---------------|-----------|
| 1 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili | 3 | 3 |
| 2 | Pelayanan Surat Keterangan Lain-lain | 3 | 3 |
| 3 | Pelayanan Surat Ijin Keluar-Masuk Daerah | 1 | 1 |
| 4 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Surat Ijin Pemasangan PDAM | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua | 1 | 1 |
| 9 | Pelayanan Surat Keterangan (Tidak ada Rek. Listrik, PBB & PDAM) | 1 | 1 |
| 10 | Pelayanan Surat Pengantar Nikah | 1 | 1 |
| 11 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 | 1 |
| 12 | Pelayanan Surat Keterangan Ghoib | 1 | 1 |
| Total | | 16 | 16 |

Hingga berakhirnya survey, terlihat bahwa rasio terbanyak sampel berasal dari pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Domisili dengan jumlah responden sebanyak 3 orang, disusul Pelayanan Surat Keterangan Lain-lain dengan jumlah responden sebanyak 3 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Kelurahan Satimpo

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Kelurahan Satimpo secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian sangat baik dan baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur kesesuaian/ kewajaran dan unsur penanganan pengaduan masuk dalam penilaian Sangat Baik oleh responden, sedangkan untuk unsur perilaku petugas pelayanan, unsur prosedur

pelayanan, unsur kecepatan pelayanan, unsur kesesuaian persyaratan, unsur kesesuaian pelayanan, unsur kualitas sarana dan prasarana, dan unsur kompetensi petugas mendapatkan nilai Baik. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya, mengalami peningkatan nilai. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas setiap unsur layanan agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin baik ke depannya.

Tabel 6.245. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Satimpo Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Baik | 13 | 14 | 14 | 0 | 11 | 7 | 15 | 1 | 10 |
| Sangat Baik | 3 | 2 | 2 | 16 | 5 | 9 | 1 | 13 | 4 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Σ Nilai/Unsur | 51 | 50 | 50 | 64 | 53 | 57 | 49 | 57 | 50 |
| NRR / Unsur | 3.188 | 3.125 | 3.125 | 4.000 | 3.313 | 3.563 | 3.063 | 3.563 | 3.125 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.354 | 0.347 | 0.347 | 0.444 | 0.368 | 0.395 | 0.340 | 0.395 | 0.347 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.337 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.337 X 25 | | | | | | | | | 83.42 |

Publikasi hasil IKM Kelurahan Satimpo Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KELURAHAN SATIMPO TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN SATIMPO |
| 83.42 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 16 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 7 Orang |
| | P : 9 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 10 Orang |
| | bawah : |
| D3 : 1 Orang | |
| S1 : 5 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |

| | |
|--|---|
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Berdasarkan perhitungan dari 9 unsur/pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Satimpo berada pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 16 responden, Kelurahan Satimpo memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 83,42 yang berarti berada pada interval Mutu Pelayanan Baik (antara 76,61 – 88,30). Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Satimpo mengalami peningkatan nilai. Terjadi peningkatan nilai sebanyak 2,38 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 81,04 menjadi 83,42. Kelurahan Satimpo perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di Kelurahan Satimpo.

Dari hasil pemerincian unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur kompetensi petugas juga menjelaskan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan layanan sudah cakap dan kompeten. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan kecepatan pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6.246 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Satimpo

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.56 | 2 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.56 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.31 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.19 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.13 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.13 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.13 | 8 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.06 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.34 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Satimpo

Hasil penilaian kepuasan masyarakat pada 12 layanan yang ada di Kelurahan Satimpo secara keseluruhan masuk dalam kategori Sangat Baik dan Baik. Sejauh ini responden masih memberikan

penilaian Sangat Baik dan Baik pada jenis layanan yang ada. Meskipun seluruh layanan masuk dalam kategori sangat baik dan baik, namun memiliki hasil penilaian yang berbeda. Beberapa layanan mendapatkan kategori Sangat Baik dengan nilai tinggi dan beberapa layanan lagi masuk kategori baik dengan nilai rendah.

Tabel 6.247 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Satimpo

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 1 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili | 79.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Pelayanan Surat Keterangan Lain-lain | 79.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Pelayanan Surat Ijin Keluar-Masuk Daerah | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 5 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Pelayanan Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Pelayanan Surat Ijin Pemasangan PDAM | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---|----------------|-------------|---|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Pelayanan Surat Keterangan (Tidak ada Rek. Listrik, PBB & PDAM) | 86.03 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Pelayanan Surat Pengantar Nikah | 77.70 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 11 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu | 88.80 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Pelayanan Surat Keterangan Ghoib | 91.58 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

Berdasarkan hasil analisa SKM Kelurahan Satimpo tahun 2021, capaian SKM dengan penilaian tertinggi adalah layanan Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Ghoib dengan nilai 91,58 kategori kinerja pelayanan Sangat Baik. Disusul pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan nilai 88,80 kategori kinerja pelayanan sangat baik.

Disamping terdapat capaian SKM dengan peringkat tertinggi, terdapat juga capaian nilai terendah, walaupun dalam kualifikasinya, beberapa nilai – nilai yang rendah tersebut masih masuk ke dalam kategori Baik. Namun, untuk capaian SKM tahun 2021 pada layanan Pelayanan Surat Pengantar Nikah memperoleh nilai 77,70 turun dari nilai sebelumnya di tahun 2020 dengan nilai sebesar 84,18. Selanjutnya Pelayanan Surat Keterangan Domisili dan Pelayanan Surat Keterangan Lain-lain juga masuk dalam nilai terendah dengan hasil capaian SKM tahun 2021 sebesar 79,55 dengan kategori kinerja pelayanan baik.

Jika dibandingkan pada capaian SKM tahun 2020 pada Pelayanan Surat Keterangan Domisili memperoleh nilai 80,48 dengan kategori kinerja pelayanan baik dan Pelayanan Surat Keterangan Lain-lain memperoleh nilai 83,25 dengan kategori kinerja pelayanan baik. Perihal ini sekalipun masih dalam kinerja pelayanan baik namun terjadi penurunan nilai dari tahun 2020.

Tabel 6.248 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Satimpo

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|------------------------|---------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui pada salah satu unsur yaitu pada Kualitas Sarana dan Prasarana bahwa ruang tunggu yang belum memadai dan terbatasnya kursi untuk pengguna layanan. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Satimpo

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survey dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di Kelurahan Satimpo:

Tabel 6.249 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Satimpo

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Melakukan pelatihan peningkatan budaya kerja dan service of excellent bagi petugas frontliner | TW 1 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas | - Melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana | TW 1 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Memberikan pelatihan pelayanan untuk mengakselerasi kemampuan petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan profesional | TW 1 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Menyiapkan petugas yang berfungsi untuk menjalankan prosedur layanan yang diperlukan | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Melakukan evaluasi persyaratan untuk bisa meminimalisir jumlah berkas namun masih tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku | TW 1 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Menata dan mempublikasikan standar pelayanan bisa juga di buat dalam bentuk video dan di share ke sosial media atau kepada masyarakat yang membutuhkan | TW 1 | |

AS. KELURAHAN BONTANG LESTARI

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Bontang Lestari

Kelurahan Bontang Lestari memiliki 20 jenis layanan terhadap masyarakat dan menetapkan dan mentargetkan survey kepuasan masyarakat dengan total sampel responden sebanyak 96 orang dan capaian responden sebesar 96 orang. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.250 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|-----------|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 40 | 40 |
| 2 | Surat Rek. PDAM/PLN | 3 | 3 |
| 3 | Surat Keterangan Lainnya (Mengurus Jaminan Kesehatan, Kesalahan nama, dll) | 8 | 8 |
| 4 | Surat Keterangan IMB | 3 | 3 |
| 5 | Surat Rekomendasi Lainnya (Beasiswa, tenaga kerja dan lamaran pekerjaan) | 4 | 4 |
| 6 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 2 | 2 |
| 7 | Surat Keterangan Nikah | 8 | 8 |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 | 1 |
| 9 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 2 | 2 |
| 10 | Surat Keterangan Kehilangan | 1 | 1 |
| 11 | Rekomendasi Izin Keramaian | 1 | 1 |
| 12 | Surat Keterangan Individu | 3 | 3 |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 10 | 10 |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 1 | 1 |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 1 | 1 |
| 16 | Kartu Keluarga | 2 | 2 |
| 17 | Kartu Tanda Penduduk | 2 | 2 |
| 18 | Surat Keterangan Pindah | 1 | 1 |
| 19 | Surat Keterangan Kelahiran | 1 | 1 |
| 20 | Surat Keterangan Kematian | 2 | 2 |
| Total | | 96 | 96 |

Hingga berakhirnya survey, telah tercapai target sampel sebanyak 96 responden, dengan sampel paling banyak terdapat pada pelayanan Surat Keterangan Usaha dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Selanjutnya adalah layanan Surat Keterangan Domisili Organisasi dengan jumlah responden sebanyak 10 orang. Disusul layanan Surat Keterangan Nikah dan Surat Keterangan Lainnya (Mengurus Jaminan Kesehatan, Kesalahan nama, dll) dengan jumlah responden masing-masing layanan sebanyak 8 orang. Dengan capaian diatas maka data responden dianggap telah memenuhi representasi untuk dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

2. Hasil SKM Kelurahan Bontang Lestari

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Kelurahan Bontang Lestari secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan dan perilaku petugas pelayanan mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya, mengalami peningkatan nilai.

Tabel 6.251 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bontang Lestari Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 |
| Baik | 96 | 96 | 92 | 0 | 96 | 95 | 75 | 2 | 93 |
| Sangat Baik | 0 | 0 | 2 | 96 | 0 | 1 | 21 | 89 | 0 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| ∑ Nilai/Unsur | 288 | 288 | 288 | 384 | 288 | 289 | 309 | 372 | 285 |
| NRR / Unsur | 3.000 | 3.000 | 3.000 | 4.000 | 3.000 | 3.010 | 3.219 | 3.875 | 2.969 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.444 | 0.333 | 0.334 | 0.357 | 0.430 | 0.330 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.227 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.227 X 25 | | | | | | | | | 80.68 |

Publikasi hasil IKM Kelurahan Bontang Lestari Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN BONTANG LESTARI TAHUN 2021**

| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN BONTANG LESTARI |
|--|---|
| <p>80.68</p> <p>BAIK</p> | <p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 96 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 39 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">P : 57 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 90 Orang bawah :</p> <p style="padding-left: 100px;">D3 : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 : 6 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 : 0 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Berdasarkan perhitungan dari 9 unsur/pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Bontang Lestari berada pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 96 responden, Kelurahan Bontang Lestari memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 80,68 yang dapat diartikan berada pada interval Mutu Pelayanan Baik (antara 76,61 – 88,30).

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Bontang Lestari mengalami peningkatan nilai. Terjadi peningkatan nilai sebanyak 2,98 poin dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 77,70 menjadi 80,68. Kelurahan Bontang Lestari perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di lingkungan Kelurahan Bontang Lestari. Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur penanganan pengaduan juga menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah membuka ruang untuk penanganan pengaduan dan memfasilitasi proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian pelayanan dan kecepatan pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6.252 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Bontang Lestari

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.88 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.22 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.01 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.00 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.00 | 6 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.00 | 7 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.00 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.97 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.23 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Bontang Lestari

Terdapat 20 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM Kelurahan Bontang Lestari. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 2 kategori yang diperoleh yaitu Baik dan Kurang Baik sehingga diperlukan inovasi-inovasi tentang pelayanan agar masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya jika dibandingkan dengan nilai yang sekarang.

Tabel 6.253 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|----------|--|
| 1 | Surat Keterangan Usaha | 80.48 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Surat Rek. PDAM/PLN | 82.33 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 3 | Surat Keterangan Lainnya (Mengurus Jaminan Kesehatan, Kesalahan nama, dll) | 81.52 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Surat Keterangan IMB | 81.40 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Surat Rekomendasi Lainnya (Beasiswa, tenaga kerja dan lamaran pekerjaan) | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Surat Keterangan Kurang Mampu | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Surat Keterangan Nikah | 80.13 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 74.93 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 9 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Surat Keterangan Kehilangan | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 11 | Rekomendasi Izin Keramaian | 86.03 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--------------------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 12 | Surat Keterangan Individu | 79.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 13 | Surat Keterangan Domisili Organisasi | 79.92 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 14 | Surat Keterangan Domisili Yayasan | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 15 | Surat Keterangan Domisili Perusahaan | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 16 | Kartu Keluarga | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 17 | Kartu Tanda Penduduk | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 18 | Surat Keterangan Pindah | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 19 | Surat Keterangan Kelahiran | 77.70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 20 | Surat Keterangan Kematian | 79.09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Berdasarkan hasil analisa SKM Kelurahan Bontang Lestari tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Rekomendasi Izin Keramaian dengan nilai 86,03 kategori kinerja pelayanan baik. Selanjutnya ada pelayanan Surat Rekomendasi Lainnya (Beasiswa, tenaga kerja dan lamaran pekerjaan), Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili Yayasan dengan nilai layanan 83,25 pada masing-masing pelayanan kategori kinerja pelayanan baik. Disusul pelayanan Surat Rek. PDAM/PLN dengan nilai 82,33 kategori kinerja pelayanan baik. Jika dibandingkan dengan hasil analisa SKM Kelurahan Bontang Lestari tahun 2020, terdapat 6 jenis layanan yang mengalami peningkatan nilai pada SKM sebelumnya, yaitu layanan Surat Keterangan Lainnya (Mengurus Jaminan Kesehatan, Kesalahan nama, dll), Surat Rekomendasi Lainnya (Beasiswa, tenaga kerja dan lamaran pekerjaan), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Kehilangan, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran da 1 jenis layanan yang mengalami penurunan nilai yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu.

Surat Keterangan Lainnya (Mengurus Jaminan Kesehatan, Kesalahan nama, dll) dari 73,08 dengan kategori kurang baik menjadi 81,52 dengan kategori baik, Surat Rekomendasi Lainnya (Beasiswa, tenaga kerja dan lamaran pekerjaan) dari 71,23 kategori kurang baik menjadi 83,25 kategori baik, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari 73,54 dengan kategori kurang baik menjadi 80,48 kategori baik, Surat Keterangan Kehilangan dari 73,54 kategori kurang baik menjadi 83,25 kategori baik, Kartu Keluarga dari 76,31 kategori kurang baik menjadi 80,48 kategori pelayanan baik, dan Surat Keterangan Kelahiran dari 76,31 kategori kurang baik menjadi 77,70 kategori baik. Selanjutnya, Surat Keterangan Tidak Mampu dari 77,15 kategori baik turun menjadi 74,93 kategori kurang baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Kelurahan Bontang Lestari perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan Prosedur Pelayanan dimana prosedur pelayanan yang *online*

agak sulit bagi pengguna layanan. Keluhan juga terdapat pada unsur Kecepatan Pelayanan dimana pelayanan dirasa lambat karena masih menerapkan sistem WFH dan WFO. Keluhan juga ditemui pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan dimana masih ada petugas yang kurang baik dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Bontang Lestari

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah Kelurahan Bontang Lestari:

Tabel 6.254 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Lestari

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---------|---|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - | - Melengkapi berbagai fasilitas pelayanan | TW 1 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait Standar Pelayanan | TW 1 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - | - Peningkatan layanan petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan evaluasi petugas pelayanan | TW 1 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Memaksimalkan peran dan fungsi petugas pelayanan dengan mengoptimalkan SP dan SOP | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Evaluasi SOP dan SP | TW 1 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Pengembangan kapasitas SDM melalui Diklat ataupun coaching-mentoring | TW 1 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - | - Menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima atau mengadakan coffe morning untuk mensinergiskan layanan | TW 1 | |

AT. KELURAHAN TANJUNG LAUT INDAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kelurahan Tanjung Laut Indah

Kelurahan Tanjung Laut Indah memiliki 16 jenis layanan terhadap masyarakat dan menetapkan dan menargetkan sebanyak 165 responden dan capaian responden sebesar 165 orang. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya terdapat perubahan jenis layanan. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 6.255 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|--|---------------|------------|
| 1 | Surat Keterangan Belum Menikah | 1 | 1 |
| 2 | Surat Keterangan Domisili | 9 | 9 |
| 3 | Surat Keterangan Domisili CV | 4 | 4 |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Non Permanen | 4 | 4 |
| 5 | Surat Keterangan Ghoib | 1 | 1 |
| 6 | Surat Keterangan Kelahiran | 2 | 2 |
| 7 | Surat Keterangan Kematian | 4 | 4 |
| 8 | Surat Keterangan Orang yang Sama | 5 | 5 |
| 9 | Surat Pengantar Ke Luar Daerah | 3 | 3 |
| 10 | Surat Keterangan PLN/PDAM | 5 | 5 |
| 11 | Surat Keterangan Penghasilan | 7 | 7 |
| 12 | Surat Keterangan Pindah | 5 | 5 |
| 13 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 61 | 61 |
| 14 | Surat Keterangan Usaha | 35 | 35 |
| 15 | Surat Keterangan Nikah | 17 | 17 |
| 16 | Surat Keterangan IMB | 2 | 2 |
| Total | | 165 | 165 |

Hingga berakhirnya survey, telah tercapai target sampel sebanyak 165 responden, dengan sampel paling banyak terdapat pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 61 responden, pelayanan Surat Keterangan Usaha sebanyak 35 responden, dan pelayanan Surat Keterangan Nikah sebanyak 17 responden. Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Kelurahan Tanjung Laut Indah, diperoleh hasil SKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Kelurahan Tanjung Laut Indah.

2. Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah secara umum dinilai Sangat Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur kesesuaian/ kewajaran biaya, kualitas sarana dan prasarana, perilaku petugas

pelayanan, kompetensi petugas, kesesuaian pelayanan, kecepatan pelayanan, dan prosedur pelayanan mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur penanganan pengaduan dan kesesuaian mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya, mengalami peningkatan nilai.

Tabel 6.256 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Tanjung Laut Indah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Baik | 100 | 61 | 46 | 0 | 45 | 37 | 36 | 108 | 20 |
| Sangat Baik | 64 | 102 | 119 | 165 | 120 | 128 | 129 | 54 | 145 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 165 | 165 | 165 | 165 | 165 | 165 | 165 | 165 | 165 |
| Σ Nilai/Unsur | 558 | 595 | 614 | 660 | 615 | 623 | 624 | 546 | 640 |
| NRR / Unsur | 3.382 | 3.606 | 3.721 | 4.000 | 3.727 | 3.776 | 3.782 | 3.309 | 3.879 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.375 | 0.400 | 0.413 | 0.444 | 0.414 | 0.419 | 0.420 | 0.367 | 0.431 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.683 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.683 X 25 | | | | | | | | | 92.08 |

Publikasi hasil IKM Kelurahan Tanjung Laut Indah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KELURAHAN TANJUNG LAUT INDAH TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN KELURAHAN TANJUNG LAUT INDAH |
| 92.08 SANGAT BAIK | RESPONDEN Jumlah = 165 Orang Jenis Kelamin L : 104 Orang P : 61 Orang Pendidikan SLTA ke 155 Orang bawah : D3 : 4 Orang S1 : 9 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang |

| | |
|---|---|
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Berdasarkan perhitungan dari 9 unsur/pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara keseluruhan pada tahun 2021 persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Tanjung Laut Indah berada pada kategori Sangat Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 165 responden, Kelurahan Tanjung Laut Indah memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar 92,08 yang dapat diartikan berada pada interval Mutu Pelayanan Sangat Baik (antara 88,31 – 100).

Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Kelurahan Kelurahan Tanjung Laut Indah mengalami peningkatan. Terjadi peningkatan nilai sebanyak 4,37 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 87,71 menjadi 92,08. Kelurahan Tanjung Laut Indah perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di lingkungan Kelurahan Tanjung Laut Indah.

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur kualitas sarana dan prasarana juga menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah melengkapi sarana dan prasarana sehingga pengguna layanan merasa nyaman. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur penanganan pengaduan, kesesuaian persyaratan dan prosedur pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6.257 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 4.00 | 1 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.88 | 2 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.78 | 3 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.78 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.73 | 5 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.72 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.61 | 7 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.38 | 8 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.31 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.69 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kelurahan Tanjung Laut Indah

Terdapat 16 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 1 kategori yang diperoleh yaitu Sangat Baik. Meskipun mendapatkan penilaian Sangat Baik Kelurahan Tanjung Laut Indah masih perlu memberikan terobosan inovasi tentang pelayanan sehingga masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya.

Tabel 6.258. Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|--|----------------|-------------|--|
| 1 | Surat Keterangan Belum Menikah | 91.58 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan |
| 2 | Surat Keterangan Domisili | 91.58 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 3 | Surat Keterangan Domisili CV | 95.74 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 4 | Surat Keterangan Domisili Non Permanen | 92.96 | Sangat Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Persyaratan |
| 5 | Surat Keterangan Ghoib | 97.13 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan |
| 6 | Surat Keterangan Kelahiran | 98.51 | Sangat Baik | - Penanganan Pengaduan |
| 7 | Surat Keterangan Kematian | 94.35 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 8 | Surat Keterangan Orang yang Sama | 94.35 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 9 | Surat Pengantar Ke Luar Daerah | 95.28 | Sangat Baik | - Penanganan Pengaduan |
| 10 | Surat Keterangan PLN/PDAM | 91.02 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 11 | Surat Keterangan Penghasilan | 93.56 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 12 | Surat Keterangan Pindah | 94.35 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 13 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 91.71 | Sangat Baik | - |
| 14 | Surat Keterangan Usaha | 91.18 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 15 | Surat Keterangan Nikah | 90.27 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |
| 16 | Surat Keterangan IMB | 95.74 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Penanganan Pengaduan |

Berdasarkan hasil analisa SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Surat Keterangan Kelahiran dengan nilai 98,51 kategori kinerja pelayanan sangat baik. Disusul dengan layanan Surat Keterangan Ghoib dengan nilai layanan 97,31 masuk kategori sangat baik. Selanjutnya adalah layanan Surat Keterangan Domisili

CV dan Surat Keterangan IMB dengan nilai layanan 95,74 pada masing-masing layanan kategori sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil analisa SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah tahun 2020, terdapat 2 jenis layanan yang mengalami peningkatan nilai pada SKM sebelumnya, yaitu layanan Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan IMB. Surat Keterangan Usaha dari 87,05 dengan kategori baik menjadi 91,18 dengan kategori sangat baik. Sedangkan, Surat Keterangan IMB dari 83,25 dengan kategori Baik menjadi 95,74 kategori sangat baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Kelurahan Berbas Tengah perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.259 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan kesesuaian persyaratan dimana masih banyak berkas yang diminta. Kondisi ini terjadi karena belum adanya kejelasan persyaratan dan masyarakat masih terus diminta berkas-berkas saat menerima layanan.

Keluhan juga terdapat pada unsur prosedur pelayanan dimana tidak ada penjelasan atas proses yang dijalani oleh penerima layanan sehingga masyarakat merasa tidak ada transparansi pada proses pelayanan. Pada penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya informasi pengaduan sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu serta penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah Kelurahan Tanjung Laut Indah:

Tabel 6.260 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|------------------------|-----------------------------------|---|-------|------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | - Tidak tahu kemana harus mengadu | - Membuat media pengaduan baik dalam bentuk kotak aduan, sosial media atau <i>website</i> | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - Banyak berkas yang diminta | - Evaluasi standar pelayanan untuk melakukan penyesuaian pada persyaratan layanan | TW 1 | |

AU. PUSKESMAS BONTANG UTARA I

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Puskesmas Bontang Utara I

Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontang Utara I dilakukan terhadap 10 jenis layanan dengan jumlah responden sebanyak 351 orang. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada perubahan jenis layanan. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.261. Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara I

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 133 | 133 |
| 2 | Poli Umum | 77 | 77 |
| 3 | Poli Gigi | 8 | 8 |
| 4 | Poli KIA | 10 | 10 |
| 5 | Poli KB | 4 | 4 |
| 6 | Poli Imunisasi | 9 | 9 |
| 7 | Poli TB | 5 | 5 |
| 8 | Klinik Gizi | 10 | 10 |
| 9 | Apotek | 71 | 71 |
| 10 | Laboratorium | 25 | 25 |
| Total | | 351 | 351 |

Hingga berakhirnya survey, telah tercapai target sampel sebanyak 351 responden, dengan sampel paling banyak terdapat pada layanan Pendaftaran sebanyak 133 responden, layanan Poli Umum sebanyak 77 responden, dan layanan Apotek sebanyak 71 responden. Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di Puskesmas Bontang Utara I, diperoleh hasil SKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada Puskesmas Bontang Utara I.

2. Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara I

Secara keseluruhan, nilai IKM Puskesmas Bontang Utara I adalah 85,28 dan masuk kategori Baik. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Puskesmas Bontang Utara I mengalami penurunan. Terjadi penurunan nilai sebanyak 1,93 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 87,21 menjadi 85,28. Puskesmas Bontang Utara I perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di lingkungan Puskesmas Bontang Utara I.

Tabel 6.262 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Utara I Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| Kurang Baik | 1 | 5 | 25 | 0 | 13 | 3 | 9 | 39 | 14 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Baik | 76 | 240 | 296 | 31 | 127 | 192 | 169 | 282 | 192 |
| Sangat Baik | 275 | 107 | 31 | 321 | 212 | 157 | 174 | 20 | 143 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jumlah Responden | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 351 |
| Σ Nilai/Unsur | 1330 | 1158 | 1062 | 1377 | 1255 | 1210 | 1221 | 1015 | 1186 |
| NRR / Unsur | 3.778 | 3.290 | 3.017 | 3.912 | 3.565 | 3.438 | 3.469 | 2.884 | 3.379 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.419 | 0.365 | 0.335 | 0.434 | 0.396 | 0.382 | 0.385 | 0.320 | 0.375 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.411 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.411 X 25 | | | | | | | | | 85.28 |

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Utara I Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS BONTANG UTARA I TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN PUSKESMAS BONTANG UTARA I |
| 85.28 BAIK | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 352 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 91 Orang P : 261 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 284 Orang bawah :</p> <p>D3 : 13 Orang S1 : 52 Orang S2 : 3 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |
| <p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Puskesmas Bontang Utara I secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya, unsur kesesuaian persyaratan, unsur kesesuaian

pelayanan, dan unsur perilaku petugas pelayanan mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur kecepatan pelayanan, unsur penanganan pengaduan, unsur prosedur pelayanan, unsur kompetensi petugas dan terakhir kualitas sarana dan prasarana mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei.

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Perihal yang lain adalah unsur kesesuaian persyaratan juga menjelaskan bahwa syarat layanan diberikan oleh pihak pemberi pelayanan sudah sesuai dan mudah dipahami oleh pengguna. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur penanganan pengaduan, kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 6.263 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara I

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.91 | 1 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.78 | 2 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.57 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.47 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.44 | 5 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.38 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.29 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.02 | 8 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 2.88 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.41 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Utara I

Terdapat 10 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM Puskesmas Bontang Utara I. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 2 kategori yang diperoleh yaitu Sangat Baik dan Baik sehingga diperlukan inovasi-inovasi tentang pelayanan agar masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya jika dibandingkan dengan nilai yang sekarang.

Tabel 6.264 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara I

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran | 82,85 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 2 | Poli Umum | 88,19 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 3 | Poli Gigi | 83,94 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 4 | Poli KIA | 77,98 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Penanganan Pengaduan |
| 5 | Poli KB | 84,64 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 6 | Poli Imunisasi | 81,09 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Poli TB | 83,25 | Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Klinik Gizi | 83,53 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 9 | Apotek | 88,60 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 10 | Laboratorium | 85,80 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Penanganan Pengaduan |

Berdasarkan hasil analisa SKM Puskesmas Bontang Utara I tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Apotek dengan nilai 88,60 kategori Sangat Baik. Disusul dengan layanan Poli Umum dengan nilai layanan 88,19 masuk kategori Baik. Selanjutnya adalah layanan Laboratorium dengan nilai layanan 85,80 kategori Baik.

Jika dibandingkan dengan hasil Analisa SKM tahun 2020, terjadi penurunan nilai pada 4 jenis layanan dan 1 jenis pelayanan mengalami peningkatan nilai sehingga berpengaruh pada keseluruhan IKM Puskesmas Bontang Utara I. Penurunan nilai pada layanan pendaftaran yang semula 88,80 kategori sangat baik menurun mejadi 82,85 kategori baik. Begitu juga dengan Poli Gigi yang turun dari 89,84 kategori sangat baik menjadi 88,19 kategori baik, layanan poli imunisasi semula 95,28 kategori sangat baik turun drastis menjadi 81,09 kategori baik dan Laboratorium yang juga turun dari 90,28 kategori sangat baik ke 85,80 kategori baik. Sedangkan layanan apotek mengalami peningkatan nilai dari 86,77 kategori baik menjadi 88,60 kategori sangat baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Kelurahan Berbas Tengah perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.265 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan unsur prosedur pelayanan dimana tidak ada penjelasan atas

proses yang dialami oleh penerima layanan sehingga masyarakat merasa tidak ada transparansi pada proses pelayanan. Keluhan juga ditemui pada unsur kecepatan pelayanan dimana masih ditemukannya petugas yang lambat dan kurang memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat. Keluhan juga ditemui pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya dimana belum transparannya biaya sehingga masih ada biaya yang tambahan yang perlu dikeluarkan oleh penggunaan layanan.

Keluhan juga ditemui pada unsur kesesuaian pelayanan dimana standar pelayanan yang belum dipublikasi. Keluhan juga terdapat pada unsur kompetensi petugas juga terdapat keluhan dimana masih ada petugas yang tidak terampil dalam memberikan penjelasan terkait peraturan sehingga terkesan bahwa petugas tidak cukup kompeten pada bidang layanannya. Keluhan juga ditemui pada unsur perilaku petugas pelayanan dimana masih ada petugas yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan. Keluhan juga ditemui pada penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya informasi pengaduan sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu sertapenanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas . Keluhan yang lain pada unsur kualitas sarana dan prasarana dimana ruang tunggu yang masih tergolong kurang memadai dan penyediaan kursi yang masih terbatas bagi penerima layanan. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara I

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan, yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah Puskesmas Bontang Utara I:

Tabel 6.266 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Utara I

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------|--|--|-------|------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas | <ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan wadah pengaduan, baik secara langsung maupun melalui kanal media sosial yang dimiliki Puskesmas - Penetapan pegawai sebagai petugas pengaduan | TW 1 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan Jadwal Pelayanan dan Permohonan Maaf bila terlambat karena alasan penanganan medis | TW 1 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian online | TW 1 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|--|-------|------------------|
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan SP (prosedur) yang menarik dan mudah dimengerti | TW 1 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas | <ul style="list-style-type: none"> - Pemeliharaan sarana prasarana fisik rutin (termasuk perbaikan air mati di toilet, dan AC) | TW 1 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang | <ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan & Pemeriksaan Harian kebersihan lingkungan | TW 1 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan Himbauan untuk Parkir Rapih kepada pengunjung (yang unik & menarik) | TW 1 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan petugas tidak merata | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan/ (Virtual) | TW 1 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Komitmen Pegawai untuk Peningkatan kompetensi | TW 1 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian - Masih ada yang judes, tidak sopan | <ul style="list-style-type: none"> - SKM “mini” di tiap-tiap jenis layanan (pilihan puas, kurang dan tidak puas, icon smiley, atau bentuk lainnya), serta pohon saran/keluhan | TW 1 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Pemberian “kupon” mingguan bagi Pegawai Terbaik | TW 1 | |

AV. PUSKESMAS BONTANG UTARA II

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Puskesmas Bontang Utara II

Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontang Utara II dilakukan terhadap 10 jenis layanan dengan target sampel sebanyak 355 orang dengan capaian responden sebanyak 352 orang. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada perubahan jenis layanan. Secara lengkap sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 6.267. Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara II

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 138 | 138 |
| 2 | Poli Umum | 79 | 75 |
| 3 | Poli Gigi | 8 | 8 |
| 4 | Poli KIA | 14 | 14 |
| 5 | Poli KB | 1 | 1 |
| 6 | Poli Imunisasi | 3 | 3 |
| 7 | Poli TB | 5 | 5 |
| 8 | Klinik Gizi | 1 | 1 |
| 9 | Apotek | 83 | 83 |
| 10 | Laboratorium | 24 | 24 |
| Total | | 355 | 352 |

Hingga berakhirnya survey, telah tercapai target sampel sebanyak 352 responden dari target sampel sebanyak 355 orang, dengan sampel paling banyak terdapat pada layanan Pendaftaran sebanyak 138 responden, layanan Apotek sebanyak 83 responden, dan layanan Poli Umum sebanyak 79 responden.

2. Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara II

Secara keseluruhan, nilai IKM Puskesmas Bontang Utara II adalah 80,07 dengan kategori Baik. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM Puskesmas Bontang Utara II mengalami penurunan. Terjadi penurunan nilai sebanyak 5,13 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 85,20 menjadi 80,07. Puskesmas Bontang Utara II perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di lingkungan Puskesmas Bontang Utara II.

Tabel 6.268 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Utara II Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 33 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 15 |
| Baik | 347 | 347 | 316 | 36 | 340 | 329 | 331 | 13 | 332 |
| Sangat Baik | 5 | 5 | 2 | 315 | 11 | 23 | 20 | 331 | 5 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 | 352 |
| Σ Nilai/Unsur | 1061 | 1061 | 1023 | 1370 | 1065 | 1079 | 1075 | 1377 | 1046 |
| NRR / Unsur | 3.014 | 3.014 | 2.906 | 3.892 | 3.026 | 3.065 | 3.054 | 3.912 | 2.972 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.335 | 0.335 | 0.323 | 0.432 | 0.336 | 0.340 | 0.339 | 0.434 | 0.330 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.203 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.203 X 25 | | | | | | | | | 80.07 |

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Utara II Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS BONTANG UTARA II TAHUN 2021 | |
|--|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN PUSKESMAS BONTANG UTARA II |
| 80.07 BAIK | RESPONDEN |
| | Jumlah = 352 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 98 Orang |
| | P : 254 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 281 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 43 Orang |
| S1 : 28 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di Puskesmas Bontang Utara II secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur penanganan pengaduan dan unsur kesesuaian/ kewajaran biaya mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur kesesuaian persyaratan, unsur prosedur pelayanan, unsur kesesuaian pelayanan, unsur kualitas sarana dan prasarana, unsur kompetensi petugas, unsur

perilaku petugas pelayanan, dan unsur kecepatan pelayanan mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei.

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur penanganan pengaduan. Kondisi ini menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah membuka ruang untuk penanganan pengaduan dan memfasilitasi proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Perihal yang lain adalah unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur kecepatan pelayanan, unsur kualitas sarana dan prasarana dan unsur prosedur pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 6.269 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara II

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.91 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.89 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.07 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.05 | 4 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.03 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.01 | 6 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.01 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.97 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 2.91 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.21 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Utara II

Terdapat 10 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM Puskesmas Bontang Utara II. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 1 kategori yang diperoleh yaitu Baik sehingga diperlukan inovasi-inovasi tentang pelayanan agar masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya jika dibandingkan dengan nilai yang sekarang.

Tabel 6.270 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara II

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran | 80,33 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Poli Umum | 79,70 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|----------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Poli Gigi | 79,09 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Poli KIA | 78,29 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan |
| 5 | Poli KB | 80,48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Poli Imunisasi | 81,40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Poli TB | 79,37 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 8 | Klinik Gizi | 80,48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Apotek | 80,37 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Laboratorium | 80,01 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Berdasarkan hasil analisa SKM Puskesmas Bontang Utara II tahun 2021, capaian SKM dengan tiga penilaian tertinggi adalah layanan Poli Imunisasi dengan nilai 81,40 kategori Baik. Disusul dengan layanan Poli KB dan Klinik Gizi dengan nilai layanan 80,48 pada masing-masing jenis layanan dengan kategori Baik. Selanjutnya adalah layanan Apotek dengan nilai layanan 80,37 kategori Baik.

Jika dibandingkan dengan hasil Analisa SKM tahun 2020, terjadi penurunan nilai pada 1 jenis layanan sehingga berpengaruh pada keseluruhan IKM Puskesmas Bontang Utara II. Penurunan nilai ini dikarenakan layanan Poli KIA/KB di tahun 2020 digabung dengan nilai 90,96 kategori sangat baik sedangkan di tahun 2021 layanan tersebut dipisah. Layanan KIA dengan nilai 78,29 kategori baik dan layanan Poli KB dengan nilai 80,48 kategori baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya Puskesmas Bontang Utara II perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.271 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Bontang Utara II

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-----------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |

| | | |
|----|-------------------------------|--|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada pelayanan unsur kecepatan pelayanan dimana proses antrian yang lama dan juga masih ditemukannya petugas yang lambat dan kurang memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat. Keluhan juga ditemui pada unsur perilaku petugas pelayanan dimana masih ada petugas yang kurang senyum dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Keluhan juga ditemui pada penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya informasi pengaduan sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu sertapenanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas . Keluhan yang lain pada unsur kualitas sarana dan prasarana dimana ruang tunggu yang masih tergolong kurang memadai dan penyediaan kursi yang masih terbatas bagi penerima layanan serta lahan parker yang kurang luas. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara II

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah Puskesmas Bontang Utara II:

Tabel 6.272 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Utara II

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi SOP pelayanan | TW 1 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit | <ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi sarana prasarana yang kurang diantaranya ruang tunggu diperluas, penambahan kursi tunggu, penyejuk ruangan dan perlengkapan di ruang publik | TW 1 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai | <ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan fungsi dan perawatan (<i>Maintenance</i>) perlengkapan misal AC dsb dengan model pemeliharaan | TW 1 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|--|--|-------|------------------|
| | | - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | secara partisipatif (<i>call center</i> pengaduan sarpras) | | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - | - Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - | - Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan | TW 1 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) | TW 1 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Kurang senyum dan perhatian | - Pelatihan dalam rangka peningkatan budaya kerja dan <i>service excellent</i> bagi garda terdepan pelayanan | TW 1 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | - | - Pemberian pelatihan peningkatan kapasitas (<i>capacity building</i>) | TW 1 | |
| | | | - Pelatihan non klasikal (pemagangan/ <i>coaching</i>) kepada petugas pelayanan pada instansi sejenis lain yang lebih baik selama beberapa waktu tertentu | TW 1 | |

AW. UPTD PUSKESMAS BONTANG SELATAN I

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

Secara keseluruhan, jumlah responden 356 orang, jumlah kali-laki 120 orang dan perempuan 236 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 277 (Dua ratus Tujuh Puluh tujuh) orang dan S1 sebanyak 47 orang, dan D3 : 31 orang. Jumlah kunjungan Tahun 2020 sebanyak : 46.096 orang. Rata-rata kunjungan bulanan di tahun 2021 sebanyak : 3.841. Total target sampel : 350 orang, dan capaiannya : 356 orang. Terdapat sepuluh jenis layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan. Pelayanan pendaftaran merupakan layanan yang paling banyak target sampelnya sebanyak 147 orang di Tahun 2021. Target sampel yang yang dicapai sebanyak 144. Adapun pelayanan apotik, target sampelnya urutan kedua sebanyak 88 orang, dengan capaian 58 orang. Adapun jenis pelayanan yang dengan target sampel terendah adalah pelayanan klinik gizi dengan jumlah kunjungan 2 orang.

Tabel 6.273 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 147 | 144 |
| 2 | Poli Umum | 9 | 31 |
| 3 | Poli Gigi | 6 | 12 |
| 4 | Poli KIA | 5 | 9 |
| 5 | Poli KB | 11 | 14 |
| 6 | Poli Imunisasi | 8 | 10 |
| 7 | Poli TB | 5 | 6 |
| 8 | Klinik Gizi | 2 | 2 |
| 9 | Apotek | 88 | 58 |
| 10 | Laboratorium | 69 | 70 |
| Total | | 350 | 356 |

Total dari seluruh target sampel terhadap capaian sebanyak 101,8%.

2. Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 86.70 dengan kategori baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang nilainya 82.16 dengan kategori yang sama, baik.

Tabel 6.274 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Bontang Selatan I Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 |
| Kurang Baik | 1 | 7 | 30 | 2 | 3 | 3 | 7 | 6 | 11 |
| Baik | 194 | 183 | 212 | 26 | 215 | 194 | 215 | 64 | 212 |
| Sangat Baik | 161 | 166 | 112 | 328 | 138 | 155 | 133 | 281 | 129 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Jumlah Responden | 356 | 356 | 356 | 356 | 356 | 356 | 356 | 356 | 355 |
| Σ Nilai/Unsur | 1228 | 1227 | 1146 | 1394 | 1203 | 1212 | 1192 | 1333 | 1174 |
| NRR / Unsur | 3.449 | 3.447 | 3.219 | 3.916 | 3.379 | 3.404 | 3.348 | 3.744 | 3.335 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.383 | 0.383 | 0.357 | 0.435 | 0.375 | 0.378 | 0.372 | 0.416 | 0.370 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.468 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.468 X 25 | | | | | | | | | 86.70 |

Publikasi hasil IKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD PUSKESMAS BONTANG SELATAN I TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN UPTD PUSKESMAS BONTANG SELATAN I |
| 86.70 BAIK | <p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 356 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 120 Orang P : 236 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 277 Orang bawah :</p> <p>D3 : 31 Orang S1 : 47 Orang S2 : 1 Orang S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p> |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Dilihat secara rata-rata pendapat responden terhadap nilai unsur layanan adalah merata, dari kategori tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Jawaban tidak baik ada di unsur : U3, U6, U7, dan U8. Pedapat kurang baik ada di unsur : U1, hingga U9. Unsur baik ada di semua unsur. Adapun pendapat sangat baik juga ada di semua unsur, dari U1 hingga U9.

Tabel 6.275 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.92 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.74 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.45 | 3 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.45 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.40 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.38 | 6 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.35 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.34 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.22 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.47 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,92, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.74, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur Kesesuaian Persyaratan dengan nilai rata-rata 3.45. Adapun unsur Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.22.

Tabel 6.276 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran | 83.82 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Poli Umum | 82.89 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Poli Gigi | 87.01 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|-------------|--|
| 4 | Poli KIA | 84.79 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 5 | Poli KB | 87.02 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 6 | Poli Imunisasi | 88.80 | Sangat Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan |
| 7 | Poli TB | 87.41 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Klinik Gizi | 97.13 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan |
| 9 | Apotek | 89.23 | Sangat Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Laboratorium | 91.68 | Sangat Baik | - |

Pelayanan pendataran mempunyai hasil SKM dengan nilai 83,82, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 82,30. Pelayanan Poli Umum mempunyai hasil SKM dengan nilai 82.89, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 82,16. Pelayanan Poli Gigi mempunyai hasil SKM dengan nilai 87.01, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 84.51. Pelayanan poli KIA dan KB, di Tahun 2021 mengalami perubahan, yakni dipecah antara KIA dan KB. Jika di Tahun 2020 pelayanan KIA dan KB menjadi satu. Pelayanan KIA mempunyai hasil SKM dengan nilai 84,79, mengalami penurunan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 86.95 (KIA dan KB digabung).

Pelayanan Poli KB mempunyai hasil SKM dengan nilai 87.02, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 86.95 (KIA dan K digabung). Pelayanan Poli Imunisasi mempunyai hasil SKM dengan nilai 88.80, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 81.40. pelayanan Poli TB adalah pelayanan baru di tahun 2021 dengan perolehan nilai 87.41. Pelayanan Klinik Gizi mempunyai hasil SKM dengan nilai 97.13, mengalami kenaikan

di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 83.25. Pelayanan Apotik mempunyai hasil SKM dengan nilai 89.23, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 81.68. Adapun pelayanan Laboratorium mempunyai hasil SKM dengan nilai 91.68, mengalami kenaikan di tahun sebelumnya dengan perolehan nilai 83.25.

Tabel 6.271 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|--|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Tempat sampah kurang |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | | |

Dari inventarisasi keluhan, didapatkan fakta bahwa terdapat keluhan disetiap unsur. Keluhan terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan antara lain: banyak berkas yang diminta, tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan, dan tidak transparan. Keluhan/permasalahan di unsur Prosedur pelayanan meliputi : prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit, proses yang akan dijalani tidak dijelaskan, tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas. Keluhan terhadap unsur Kecepatan pelayanan meliputi : antrian lama, kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal,

petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan. Permasalahan/keluhan atas unsur Kesesuaian/kewajaran biaya meliputi: terdapat biaya tambahan, ketidak wajaran biaya, biaya yang tidak ditanggung mahal. Permasalahan/keluhan atas unsur Kesesuaian pelayanan adalah : standar pelayanan tidak dipasang/dipublikasikan dan tidak tranparan.

Permasalahan/keluhan atas unsur Kompetensi petugas melingkupi : petugas baru perlu didampingi petugas senior, masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan, dan kemampuan petugas tidak merata. Permasalahan/keluhan atas unsur Perilaku petugas pelayanan mencakup : masih ada yang judes, tidak sopan, kurang sabar dalam memberikan pelayanan, kurang senyum dan perhatian. Permasalahan/keluhan atas unsur Penanganan pengaduan adalah: tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu, tidak tau kemana harus mengadu, penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/tidak jelas. Permasalahan/keluhan atas unsur Kualitas sarana dan prasarana meliputi : ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas, AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas, Tempat parkir sempit, Tempat sampah kurang, Perlengkapan/ peralatan tidak memadai, Toilet kotor/ air mati, Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak.

Berdasarkan pertanyaan esai yang diajukan kepada responden, terdapat jawaban yang berupa keluhan dan harapan terhadap layanan yang ada di Puskesmas Bontang selatan I. Harapan atas unsur Kesesuaian Persyaratan melingkupi : Seharusnya setiap obat yg di klem harus di tanggung BPJS klo di RS di tanggung tp klo di apotek kadang nga di tanggung, Informasi yang diberikan harus jelas dan mudah dimengerti pasien, Semoga di pendaftaran bisa di perbaiki lebih baik lagi dan dokter dokternya ramah ramah serta sigap, Berkas yang diminta yang penting saja tidak usah terlalu banyak berkas.

Harapan atas unsur Prosedur Pelayanan antara lain : Di mohon agar proses yg harus di jalani di jelaskan dengan rinci agar pasien tidak bolak balik, Sebaiknya dikerjakan dengan semudah dan seefektif mungkin, dipermudahlah semuanya utuk layanan masyarakat, Petugasnya harus lebih inisiatif menjelaskan prosedur pendaftaran kepada pasien yang pertama kali berobat di puskesmas tersebut, Petugas harus melayani dengan telaten. Harapan atas unsur Kecepatan Pelayanan meliputi : Sebaiknya tidak berbelit dan dengan alasan yang tidak wajar, dikerjakan dalam jam kerja yg telah disediakan tidak selalu bertanya kpd pasien dengan penjelasan yg kurang tepat, Tepat waktu lah, masak antri ambil nomer jam 7 pagi, puskesmas buka jm 8 tapi baru di panggil jm 9 atau 10an, Dapat menambah petugas kesehatan di puskesmas, Lebih inovatif dalam melayani disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Harapan atas unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya melingkupi: Agar di kemudian nanti biaya tambahan yg tidak di tanggung bukan obat yg mahal, Walau pun gratis jangan di beda bedakan dalam melayani pasien. Harapan atas unsur Kesesuaian Pelayanan mencakup: Sop ada pedoman bekerja, jd yg bekerja seduai sop maka akan mendatang manfaat kepuasan bagi penerima pelayanan itu, Standar pelayanan seharusnya di publikasikan agar masyarakat juga tahu standar pelayanan yang dimiliki puskesmas, Transparansi diutamakan. Harapan atas unsur Kompetensi Petugas mencakup : Supaya ada pelatihan untuk yang baru, Penempatan pegawai sesuai disiplin ilmu tetap dipertahankan, Lebih profesional lagi.

Adapun Harapan atas unsur Perilaku Petugas Pelayanan melingkupi : Senyum ramah santun, Tingkatkan keramahan, Selalu sabar dalam melayani pasien meski kadang ada aja pasien yang menjengkelkan, Semua petugas harus sabar melayani masyarakat yang berbeda-beda karakter. Terkait Harapan atas unsur Pengaduan : Lebih proaktif lagi supaya ada solusi, Ada wadah untuk menuliskan keluhan, dan ada jawaban dari keluhan, Dipasang ditempat yang mudah dilihat masyarakat, Lebih diperhatikan yang kurang mampu, Semoga bisa bergerak cepat ketika ada pengaduan. Untuk Harapan atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mencakup: Mohon ruangan dijadikan sebersih mungkin agar nyaman bagi semua pengunjung Puskesmas, sehingga bisa sedikit mengurangi rasa sakit/tidak nyaman sampai selesai semua urusan di tempat, Ruang tunggu nya di lebarin lagi biar ga numpuk antrian di luar, Semoga lebih dilengkapi lagi terutama ibu hamil sering gerah.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I

**Tabel 6.272 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
UPTD Puskesmas Bontang Selatan I**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan | <ul style="list-style-type: none"> - Review SOP atas waktu pelayanan | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak | <ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala dan jelas obyek perbaikan dan pengadaannya | 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas layanan | <ul style="list-style-type: none"> - Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian | <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan pengembangan kompetensi pelayanan para petugas layanan terkait pelayanan prima | 2022 | |

AX. PUSKESMAS BONTANG SELATAN II

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Puskesmas Bontang Selatan II

Secara keseluruhan, jumlah responden 394 orang, jumlah kali-laki 8 orang dan perempuan 306 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 342 (Tiga Ratus Empat Puluh Dua) orang dan S1 sebanyak 40 orang. Terdapat sepuluh jenis layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan II. Pelayanan Pendaftaran merupakan layanan yang paling banyak target sampelnya sebanyak 116 orang di Tahun 2021. Target sampel terendah ada di klinik gizi, target nya sampel 0 dan capaiannya 4 orang. Secara keseluruhan target sampel berjumlah 360, dengan capaiannya 394 orang.

Tabel 6.273 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 116 | 119 |
| 2 | Poli Umum | 95 | 107 |
| 3 | Poli Gigi | 4 | 6 |
| 4 | Poli KIA | 10 | 10 |
| 5 | Poli KB | 2 | 4 |
| 6 | Poli Imunisasi | 6 | 13 |
| 7 | Poli TB | 3 | 6 |
| 8 | Klinik Gizi | 0 | 4 |
| 9 | Apotek | 106 | 106 |
| 10 | Laboratorium | 18 | 19 |
| Total | | 360 | 394 |

Total dari seluruh target sampel melebihi dari capaian, yakni sebesar 109%.

2. Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan II

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 81.65 dengan kategori baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang nilainya 82.39, walaupun dengan kategori yang sama, baik.

Tabel 6.274 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Selatan II Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 |
| Baik | 362 | 361 | 357 | 9 | 366 | 355 | 357 | 16 | 355 |
| Sangat Baik | 31 | 31 | 27 | 385 | 27 | 37 | 34 | 378 | 31 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Jumlah Responden | 394 | 394 | 394 | 394 | 394 | 394 | 394 | 394 | 392 |
| Σ Nilai/Unsur | 1211 | 1211 | 1198 | 1567 | 1208 | 1217 | 1213 | 1560 | 1201 |
| NRR / Unsur | 3.074 | 3.074 | 3.041 | 3.977 | 3.066 | 3.089 | 3.079 | 3.959 | 3.064 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.341 | 0.341 | 0.338 | 0.441 | 0.340 | 0.343 | 0.342 | 0.439 | 0.340 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.266 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.266 X 25 | | | | | | | | | 81.65 |

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Selatan II Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS BONTANG SELATAN II TAHUN 2021 | |
|---|--|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN PUSKESMAS BONTANG SELATAN II |
| 81.65 | RESPONDEN |
| | Jumlah = 394 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 88 Orang |
| | P : 306 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 342 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 12 Orang |
| S1 : 40 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : | 5 – 25 Oktober 2021 |
| <p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Dilihat pendapat responden terhadap nilai unsur layanan, jawabannya adalah merata dari respon yang tidak baik sampai yang sangat baik. Pendapat tidak baik ada di U1 dan U3. Pendapat kurang baik ada di U2, U3, U5, U6, U7, dan U9. Respon baik dan sangat baik merata ada di unsur satu hingga unsur sembilan. Unsur kesesuaian persyaratan, yang menjawab baik 362 orang, sementara yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang. Unsur kesesuaian/kewajaran harga 385 orang menjawab sangat baik. Adapun unsur kesesuaian Pelayanan yang menjawab sangat baik 27 orang. Adapun Unsur sarana dan prasarana yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang.

Tabel 6.275. Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.98 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.96 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.09 | 3 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.08 | 4 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.07 | 5 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.07 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.07 | 7 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.06 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.04 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.27 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Selatan II

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,98, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.96, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur kualitas Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3.09. Adapun unsur Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.04, dilanjutkan dengan Kualitas Sarana dan Prasana di peringkat terendah kedua dengan nilai 3.06.

Tabel 6.276 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran | 81.01 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Poli Umum | 81.44 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Poli Gigi | 81.40 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|-------------|--|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 4 | Poli KIA | 81.59 | Baik | - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 5 | Poli KB | 89.49 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 6 | Poli Imunisasi | 89.01 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Poli TB | 90.19 | Sangat Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 8 | Klinik Gizi | 86.03 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan |
| 9 | Apotek | 80.50 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 10 | Laboratorium | 82.96 | Baik | - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|---|
| | | | | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan |

Terdapat 10 layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan II. Poli TB mempunyai hasil SKM sangat baik/tertinggi dengan nilai 90.19 dengan nilai sangat baik. Pelayanan Poli KB mendapatkan peringkat kedua nilai terbaik dengan capaian 89.49. Nilai ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dengan capaian 79.68. Adapun pelayanan Poli Imunisasi berada di peringkat terbaik ke tiga dengan besaran capaian 89.01. Nilai ini juga mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang mempunyai capaian nilai 76.78. Untuk pelayanan pendaftaran mendapatkan nilai 81.01, mengaami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai nilai 82.19. Pelayanan Poli Umum mendapatkan capaian nilai sebesar 81.44, angka ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai nilai 82.69 dan pelayanan poli gigi mendapatkan capaian nilai 81.40. sama dengan beberapa pelayanan lainnya, poli gigi mengalami penurunan pencapaian nilai, dimana di tahun sebelumnya poli gigi dapat mencapai niai 82.46.

Tabel 6.277 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Bontang Selatan II

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes. tidak sopan |
| | | Kurang sabar dalam memberikan pelayanan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |

| | | |
|--|--|--|
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| | | Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak |

Berdasarkan pertanyaan esai yang disampaikan kepada para responden, terdapat beberapa keluhan dan harapan yang disampaikan oleh responden. Harapan terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan diantaranya : Jangan terlalu banyak yang di minta, Semoga pelayanannya bisa di majukan terutama bagian pendaftaran supaya tidak lama mengantri. Harapan terhadap unsur Prosedur Pelayanan adalah : Untuk bisa dijabarkan prosedurnya oleh petugas. Harapan atas unsur Kecepatan Pelayanan antara lain: Semoga kedepannya lebih baik dan melayani masyarakat dengan sabar dan sigap, Semoga petugas lebih cepat datang, Lebih di arahkan lagi. Harapan responden atas unsur Kompetensi Petugas antara lain: Pelayanan lebih ramah lagi, Memberikan pelayanan yang baik, informasi baik, bahkan berkompeten dalam pelayanan yang diberikan. Harapan atas unsur Perilaku Petugas Pelayanan adalah: Semoga bisa melayani masyarakat dengan sigap dan sabar tidak marah-marah, serta Semoga petugas semuanya bisa lebih ramah agar pasien merasa nyaman. Adapun harapan responden atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana meliputi: Memperbanyak kursi, Memperbaiki struktur ruang tunggu antara pasien biasa dan pasien yang OTG covid, area lahan parker sempit sehingga mobilitas antara motor dan mobil agak terkendala, tidak tersedia security.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

Tabel 6.278 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Selatan II

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|--|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | <ul style="list-style-type: none"> - Review SOP, terutama terkait waktu layanan | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Toilet kotor/ air mati - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai | <ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan sarana dan prasarana secara berkala dan terprogram | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan standar pelayanan di ruang layanan dan disetiap media sosial Puskesmas Bontang Selatan | 2022 | |

AY. PUSKESMAS BONTANG BARAT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Puskesmas Bontang Barat

Secara keseluruhan, jumlah responden 308 orang, jumlah laki-laki 64 orang dan perempuan 244 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 271 (Dua Ratus Tujuh Puluh Satu) orang dan S1 sebanyak 19 orang. Terdapat sepuluh jenis layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan pendaftaran merupakan layanan yang paling banyak target sampelnya dengan jumlah 126 orang di Tahun 2021. Pelayanan umum mempunyai target sampel sebanyak 91 orang, dengan capaian 76 orang. Target sampel terbanyak lainnya adalah pelayanan apotik dengan jumlah 79 orang, capaian targetnya sama, yakni 79 orang. Target sampel terendah ada di layanan Poli TB sebanyak 5 orang dengan capaian 5 orang juga. Terendah kedua terkait dengan target sampel adalah pelayanan laboratorium dengan jumlah 9 orang dengan capaian 7 orang.

Tabel 6.279 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 126 | 122 |
| 2 | Poli Umum | 91 | 76 |
| 3 | Poli Gigi | 8 | 7 |
| 4 | Poli KIA | 9 | 4 |
| 5 | Poli KB | 5 | 4 |
| 6 | Poli Imunisasi | 10 | 2 |
| 7 | Poli TB | 5 | 5 |
| 8 | Klinik Gizi | 1 | 2 |
| 9 | Apotek | 79 | 79 |
| 10 | Laboratorium | 9 | 7 |
| Total | | 343 | 308 |

Total dari seluruh target sampel capaian, sebesar 89%.

2. Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 83.57 dengan kategori baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang nilainya 86.32 dengan kategori yang sama, baik.

Tabel 6.280 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Barat Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 22 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| Baik | 220 | 261 | 248 | 9 | 228 | 228 | 235 | 66 | 244 |
| Sangat Baik | 88 | 45 | 37 | 298 | 80 | 80 | 73 | 235 | 61 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 308 | 308 | 308 | 308 | 308 | 308 | 308 | 308 | 308 |
| Σ Nilai/Unsur | 1012 | 967 | 937 | 1221 | 1004 | 1004 | 997 | 1152 | 982 |
| NRR / Unsur | 3.286 | 3.140 | 3.042 | 3.964 | 3.260 | 3.260 | 3.237 | 3.740 | 3.188 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.365 | 0.348 | 0.338 | 0.440 | 0.362 | 0.362 | 0.359 | 0.415 | 0.354 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.343 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.343 X 25 | | | | | | | | | 83.57 |

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Barat Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS BONTANG BARAT TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN PUSKESMAS BONTANG BARAT |
| <h1>83.57</h1> <h2>BAIK</h2> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 308 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 64 Orang |
| | P : 244 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 271 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 18 Orang |
| S1 : 19 Orang | |
| S2 : 0 Orang | |
| S3 : 0 Orang | |
| Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 | |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Dilihat dari pendapat responden, pendapat merata terhadap setiap unsur layanan, dari yang tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Pendapat tidak baik diberikan atas U3 yang diberikan oleh satu orang. Respon kurang baik diberikan responden terhadap U2 dengan jumlah responden 2 orang, U3 dengan jumlah responden 22 orang, U4 dengan responden 1 orang, U8 dengan jumlah responden 7 orang, dan U9 dengan jumlah responden 3 orang. Pendapat baik ada di U1 dengan jumlah responden 220 orang, U2: 261 orang, U3: 248 orang. Jawaban responden paling sedikit

untuk kategori baik ada di U4. Adapun jawaban sangat baik merata dari U1 hingga U9. U4 mendapatkan jawaban responden paling banyak untuk kategori sangat baik dengan jumlah 298 orang. Adapun pendapat paling sedikit untuk kategori sangat baik ada di U3.

Tabel 6.281 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.96 | 1 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.74 | 2 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.29 | 3 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.26 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.26 | 5 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.24 | 6 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.19 | 7 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.14 | 8 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.04 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.35 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Barat
Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur kesesuaian/kewajaran harga dengan nilai rata-rata 3,96, dilanjutkan dengan unsur penanganan pengaduan di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.74, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur kesesuaian persyaratan dengan nilai rata-rata 3.29. Adapun unsur Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.04, dilanjutkan dengan Prosedur pelayanan di peringkat terendah kedua dengan nilai 3.14.

Tabel 6.282 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|---------------|----------------|----------|--|
| 1 | Pendaftaran | 83.34 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 2 | Poli Umum | 83.25 | Baik | - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 3 | Poli Gigi | 82.06 | Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana |

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|-------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 4 | Poli KIA | 81.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Poli KB | 79.78 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan |
| 6 | Poli Imunisasi | 80.48 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 7 | Poli TB | 76.04 | Kurang Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Penanganan Pengaduan |
| 8 | Klinik Gizi | 97.13 | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan |
| 9 | Apotek | 84.90 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |
| 10 | Laboratorium | 83.25 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan |

Terdapat 10 layanan di Puskesmas Bontang Barat di tahun 2021. Layanan Pendaftaran mendapatkan nilai 83.34, nilai ini mengalami penurunan dari tahun 2020 yang mendapatkan nilai 84,58. Layanan Poli Umum juga mengalami penurunan nilai dari Tahun sebelumnya 85.45, menjadi 83,25. Layanan poli gigi mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dengan nilai 86.86 menjadi 82.06. Adapun satu-satunya nilai layanan yang mengalami kenaikan adalah : layanan klinik gizi dari angka 91.58 menjadi 97.13.

Tabel 6.283 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes. tidak sopan |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |

Beberapa keluhan masih terlihat di beberapa unsur pelayanan Kelurahan Bontang Barat. Di unsur Prosedur Pelayanan, keluhan berupa tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas. Adapun untuk unsur Kecepatan Pelayanan, permasalahan yang dijumpai antara lain : Antrian lama dan Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal. Permasalahan di unsur Perilaku Petugas Pelayanan adalah Masih ada yang judes, tidak sopan. Adapun permasalahan di unsur Penanganan Pengaduan adalah Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas. Terakhir, terkait unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, keluhan yang diberikan adalah Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas.

Berdasarkan pertanyaan yang bersifat esai, didapatkan keluhan dan harapan atas setiap unsur pelayanan. Harapan atas unsur Prosedur Pelayanan adalah Lebih menerapkan protokol kesehatan kepada pasien. Harapan atas unsur Kecepatan Pelayanan antara lain: Supaya petugas bisa ditambah lagi; menambahkan juga nomor antrian, karena bisa kehabisan nomor antrian kemudian disuruh datang kembali ke puskesmas; Lebih menertibkan juga pengambilan nomor antrian agar tidak rebutan; Perlu dipercepat lagi terkait antrian pendaftaran, Menerapkan pendaftaran online, dan pengambilan nomor antrian jangan sampai menunggu lama agar lebih tertib petugas yang berjaga bisa lebih cekatan lagi.

Harapan atas unsur Kesesuaian Pelayanan adalah Menambahkan poster terkait kesehatan di dalam ruangan. Harapan atas unsur Kualitas Sarana dan Prasarana antara lain : Selalu memeriksa fasilitas (komputer) agar pelayanan berjalan lancar. Ditambah kursi, Alat tandu dan kursi roda harap ditambah agar jika ada pasien yang membutuhkan bisa dengan mudah mengakses pendaftaran atau

poli yang hendak dituju. Tingkatkan lagi pelayanannya, Tolong pintu wc perempuan bisa diperbaiki (agar bisa dikunci), Teknologi di puskesmas di *upgrade* lagi dan memperhatikan instalasi listrik agar tidak mati tiba-tiba.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

Tabel 6.284 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Barat

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|-------|------------------|
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama keluhan (jika ada) - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi SOP pelayanan, sehingga bisa didapatkan untuk waktu pelayanan yang baru, dan lebih responsif berdasarkan kesepakatan | 2022 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | <ul style="list-style-type: none"> - SP direvisi agar lebih jelas dimaknai dan lebih memudahkan | 2022 | |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas | <ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki sarana prasarana layanan secara terencana | 2022 | |

AZ. PUSKESMAS BONTANG LESTARI

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Puskesmas Bontang Lestari

Secara keseluruhan, jumlah responden 313 orang, jumlah kali-laki 101 orang dan perempuan 212 orang. Latar belakang pendidikan responden adalah SMA ke bawah sebanyak 282 orang dan S1 sebanyak 22 orang, dan D3 sebanyak 9 orang. Terdapat sembilan jenis layanan di Puskesmas Bontang lestari. Pelayanan Pendaftaran merupakan layanan yang paling banyak dilakukan dengan jumlah capaian 118 orang di Tahun 2021. Adapun jenis pelayanan yang terendah adalah pelayann Poli TB dengan jumlah kunjungan 3 orang.

Tabel 6.285 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pendaftaran | 131 | 118 |
| 2 | Poli Umum | 83 | 83 |
| 3 | Poli Gigi | 7 | 7 |
| 4 | Poli KIA | 15 | 15 |
| 5 | Poli KB | 10 | 8 |
| 6 | Poli Imunisasi | 8 | 8 |
| 7 | Poli TB | 3 | 3 |
| 8 | Apotek | 65 | 65 |
| 9 | Laboratorium | 6 | 3 |
| Total | | 328 | 313 |

Total dari seluruh target sampel mencapai 95%.

2. Hasil SKM Puskesmas Bontang Lestari

Secara keseluruhan, nilai IKM yang didapat setelah dikonversi sebesar 94.71 dengan kategori Sangat Baik. Adapun Periode pelaksanaan Survey dari tanggal 5 – 25 Oktober 2021. Nilai ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yang nilainya 85.56 dengan kategori, baik.

Tabel 6.286 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Lestari Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kurang Baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Baik | 45 | 43 | 32 | 18 | 108 | 26 | 145 | 4 | 155 |
| Sangat Baik | 268 | 270 | 281 | 295 | 205 | 287 | 167 | 308 | 156 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | 313 | 313 | 313 | 313 | 313 | 313 | 313 | 313 | 313 |
| Σ Nilai/Unsur | 1207 | 1209 | 1220 | 1234 | 1144 | 1226 | 1105 | 1245 | 1093 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| NRR / Unsur | 3.856 | 3.863 | 3.898 | 3.942 | 3.655 | 3.917 | 3.530 | 3.978 | 3.492 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.428 | 0.429 | 0.433 | 0.438 | 0.406 | 0.435 | 0.392 | 0.442 | 0.388 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.789 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.789 X 25 | | | | | | | | | 94.71 |

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Lestari Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS BONTANG LESTARI TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN PUSKESMAS BONTANG LESTARI |
| <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">94.71</h1> <h2 style="font-size: 24px; margin: 0;">SANGAT BAIK</h2> | RESPONDEN |
| | Jumlah = 313 Orang |
| | Jenis Kelamin L : 101 Orang |
| | P : 212 Orang |
| | Pendidikan SLTA ke 282 Orang |
| | bawah : |
| | D3 : 9 Orang |
| | S1 : 22 Orang |
| | S2 : 0 Orang |
| | S3 : 0 Orang |
| | Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| <p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Dilihat secara rata-rata pendapat responden terhadap nilai unsur layanan merata, dari tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Kategori tidak baik ada 1 jawaban di U8, sementara yang kurang baik ada juga yang menjawab satu orang di U7 dan U9. Pendapat baik, jawabannya merata di U1 hingga U 9. Adapun Pendapat yang sangat baik juga juga merata di U1 sampai dengan U9.

Tabel 6.287 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Lestari

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.98 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.94 | 2 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.92 | 3 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.90 | 4 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.86 | 5 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.86 | 6 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.65 | 7 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.53 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.49 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.79 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Lestari

Berdasarkan hasil Analisa Survey Kepuasan masyarakat, unsur penilaian tertinggi atau terbaik ada di unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,98, dilanjutkan dengan unsur Kesesuaian/kewajaran biaya di peringkat kedua dengan nilai rata-rata 3.94, adapun di peringkat terbaik ketiga ada unsur Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3.92. Adapun unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan nilai 3.49, dilanjutkan dengan Perilaku Petugas Pelayanan di peringkat terendah kedua dengan nilai 3.53.

Tabel 6.288 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|----------------|----------------|-------------|---|
| 1 | Pendaftaran | 94,14 | Sangat Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan |
| 2 | Poli Umum | 96,06 | Sangat Baik | - |
| 3 | Poli Gigi | 98,31 | Sangat Baik | - |
| 4 | Poli KIA | 91,58 | Sangat Baik | - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 5 | Poli KB | 94,70 | Sangat Baik | - |
| 6 | Poli Imunisasi | 96,43 | Sangat Baik | - |
| 7 | Poli TB | 93,43 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan |
| 8 | Apotek | 94,52 | Sangat Baik | - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 9 | Laboratorium | 91,58 | Sangat Baik | - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Terdapat 9 layanan di Puskesmas Bintang Lestari. Pelayanan Pendaftaran mendapatkan nilai SKM 94.14. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 85.92. pelayanan Poli Umum mendapatkan nilai SKM 96.06. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun

sebelumnya sebesar 84.91. Pelayanan Poli Gigi mendapatkan nilai SKM 98.31. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 82.75. Poli KIA mendapatkan nilai SKM 91.58. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 86.20. Pelayanan Poli KB di pecah di tahun 2021 9sebelumnya bergabung dengan KIA) mendapatkan nilai SKM 94.70.

Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 86.20 (ketika gabung KIA/KB). Pelayanan Poli Imunisasi mendapatkan nilai SKM 96.43. Nilai tersebut mengalami penurunan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 97.13. Poli TB belum ada di tahun sebelumnya, di tahun ini mendapatkan nilai SKM : 93.43. Pelayanan Apotek mendapatkan nilai SKM 94.52. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 85.01. Pelayanan Laboratorium mendapatkan nilai SKM 91.58. Nilai tersebut mengalami kenaikan dari nilai tahun sebelumnya sebesar 86.45. Adapun pelayanan pos Yandu balita sudah tidak ada lagi di tahun 2021.

Tabel 6.289 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Bontang Lestari

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|-----------|-------------------------------|--|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | - |
| U2 | Prosedur Pelayanan | - |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | - |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | - |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - |
| U6 | Kompetensi Petugas | - |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes, tidak sopan |
| U8 | Penanganan Pengaduan | - |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |

Beberapa keluhan berhasil diinventarisir terhadap keseluruhan unsur pelayanan di Puskesmas Bontang Lestari . Beberapa persoalan terkait unsur Perilaku Petugas Pelayanan adalah Masih ada yang judes, tidak sopan. Selain itu, pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, keluhan yang diberikan meliputi: Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas dan AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas.

Beberapa Keluhan dan harapan juga disampaikan responden berdasarkan pertanyaan essay. Berkaitan dengan Perilaku Petugas Pelayanan : terdapat keluhan bahwa masih ada petugas yang agak judes (sebagian perawatnya / ada seseorang). Berkaitan dengan keluhan Kualitas Sarana dan Prasarana beberapa keluhan yang disampaikan diantaranya: Kurangnya untuk cek jantung, hal ini karena harus terlebih dahulu dirujuk ke RS. Harapan lain yang juga disampaikan untuk unsur kualitas sapras antara lain : Semoga ada penambahan kipas atau sejenisnya diruang tunggu poli umum dan ketersediaan Obat agar yang dibutuhkan pasien tidak kurang, sehingga tidak harus beli diluar.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Lestari

Tabel 6.290 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Lestari

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|---|--------------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas | - Melayout ulang ruangan agar setiap sudut ruangan bisa maksimal - Perbaiki Sarana dan prasarana layanan | 2022 2022 | |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | - Masih ada yang judes, tidak sopan | - Pengembangan kompetensi pegawai berkaitan dengan pelayanan prima | 2022 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | - | - Mempublish SP di ruang layanan dan setiap medsos Puskesmas Bontang lestari | 2022 | |

BA. UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah sebagai salah satu komponen pendukung pemerintah Bontang dalam pelayanan kesehatan. Jumlah responden kali ini adalah 99 orang lebih banyak dari responden sebelumnya yang mencapai 89 orang.

Tabel 6.291 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

| No | Jenis Layanan | Target Sampel | Capaian |
|--------------|-----------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Laboratorium Klinik | 63 | 53 |
| 2 | Laboratorium Kesehatan Masyarakat | 36 | 49 |
| Total | | 99 | 102 |

Hingga berakhirnya survey telah tercapai 103 persen, bahwa adanya kelebihan capaian/sampel responden dari target sampel yang ditetapkan diawal. Adanya tambahan sebanyak 13 responden pada laboratorium kesehatan masyarakat. Dari hasil penilaian SKM yang telah dilakukan dan dari total hasil jawaban responden yang menjadi sampel di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah diperoleh hasil SKM yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan, serta dapat menjadi ukuran kualitas layanan publik pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah.

2. Hasil SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

Secara keseluruhan, nilai IKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah adalah 83,68 dengan kategori Baik. Jika dibandingkan dengan SKM sebelumnya di tahun 2020, nilai SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah mengalami peningkatan nilai. Terjadi peningkatan nilai sebanyak 3,14 poin, dari yang sebelumnya memiliki nilai IKM sebesar 80,54 menjadi 83,68. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah perlu berbenah dengan adanya hasil IKM ini agar masyarakat pengguna layanan merasa nyaman saat berada di lingkungan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah.

Tabel 6.292 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Tahun 2021

| Pendapat Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Tidak Baik | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Kurang Baik | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 25 |
| Baik | 60 | 46 | 75 | 41 | 66 | 64 | 68 | 6 | 55 |
| Sangat Baik | 41 | 52 | 21 | 58 | 34 | 37 | 33 | 88 | 18 |
| Kosong | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Jumlah Responden | 102 | 102 | 102 | 102 | 102 | 102 | 102 | 102 | 99 |
| ∑ Nilai/Unsur | 346 | 354 | 320 | 361 | 338 | 342 | 338 | 380 | 288 |
| NRR / Unsur | 3.392 | 3.471 | 3.137 | 3.539 | 3.314 | 3.353 | 3.314 | 3.725 | 2.909 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| NRR tertbg/ unsur | 0.377 | 0.385 | 0.348 | 0.393 | 0.368 | 0.372 | 0.368 | 0.414 | 0.323 |
| JUMLAH IKM TERTIMBANG | | | | | | | | | *) 3.347 |
| NILAI IKM KONVERSI : 3.347 X 25 | | | | | | | | | 83.68 |

Publikasi hasil IKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH TAHUN 2021 | |
|--|---|
| NILAI IKM | UNIT LAYANAN UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH |
| 83.68 BAIK | RESPONDEN Jumlah = 102 Orang Jenis Kelamin L : 48 Orang P : 54 Orang Pendidikan SLTA ke 44 Orang bawah : D3 : 19 Orang S1 : 37 Orang S2 : 2 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021 |
| TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk seluruh jenis layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah secara umum dinilai Baik oleh pengguna layanan. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian Sangat Baik dan Baik pada tiap-tiap nilai unsur pelayanan. Bahkan pada unsur penanganan pengaduan, unsur kesesuaian/ kewajaran biaya dan unsur prosedur pelayanan mendapatkan penilaian Sangat Baik, serta pada unsur kecepatan pelayanan, unsur perilaku petugas pelayanan, unsur kesesuaian pelayanan, unsur kompetensi petugas, unsur kesesuaian persyaratan, dan unsur kualitas sarana dan prasarana mendapatkan penilaian Baik dari responden yang telah disurvei.

Dari hasil pemeringkatan unsur layanan, nilai tertinggi ada di unsur penanganan pengaduan. Kondisi ini menjelaskan bahwa pihak pemberi pelayanan telah membuka ruang untuk penanganan pengaduan dan memfasilitasi proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Perihal yang

lain adalah unsur kesesuaian/kewajaran biaya. Kondisi ini menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari sisi biaya dengan layanan yang gratis. Adapun unsur pelayanan yang masih dirasa belum memuaskan masyarakat sehingga peringkatnya masih di bawah antara lain: unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, unsur Kecepatan Pelayanan dan unsur Perilaku Petugas Pelayanan. Secara lengkap, peringkat unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6.293 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Rata-Rata | Peringkat Layanan |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|-------------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.73 | 1 |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.54 | 2 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.47 | 3 |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.39 | 4 |
| U6 | Kompetensi Petugas | 3.35 | 5 |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.31 | 6 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.31 | 7 |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.14 | 8 |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 2.91 | 9 |
| Rata-Rata Nilai Unsur Layanan | | 3.35 | |

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

Terdapat 2 jenis layanan yang menjadi target dalam penyusunan SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah. Jika melihat hasil SKM pada masing-masing jenis layanan terdapat 1 kategori yang diperoleh yaitu Baik sehingga diperlukan inovasi-inovasi tentang pelayanan agar masyarakat dapat memberikan nilai yang lebih baik kedepannya jika dibandingkan dengan nilai yang sekarang.

Tabel 6.294 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2021 | Kategori | Unsur yang Masih Rendah |
|----|-----------------------------------|----------------|----------|--|
| 1 | Laboratorium Klinik | 82.86 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |
| 2 | Laboratorium Kesehatan Masyarakat | 84.55 | Baik | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana |

Berdasarkan hasil analisa SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah, untuk layanan laboratoium Klinik dan laboratorium kesehatan masyarakat dinilai Baik oleh responden. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM dari Laboratorium Klinik meningkat dari 81,13 menjadi 82,86 kategori Baik. Sedangkan nilai IKM Laboratorium Kesehatan Masyarakat juga mengalami peningkatan nilai dari sebelumnya 79,37 menjadi 84,55 kategori Baik. Meskipun masih berada di rentang kategori yang sama baiknya UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah perlu berbenah dengan mendorong pegawai untuk dapat berinovasi.

Tabel 6.295 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

| No. Unsur | Unsur Pelayanan | Keluhan |
|--|-------------------------------|---|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | Banyak berkas yang diminta |
| | | Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan |
| | | Tidak transparan |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit |
| | | Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan |
| | | Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | Antrian lama |
| | | Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal |
| | | Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan |
| U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | Terdapat biaya tambahan |
| | | Ketidakwajaran biaya |
| | | Biaya yang tidak ditanggung mahal |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan |
| | | Tidak transparan |
| U6 | Kompetensi Petugas | Petugas baru perlu didampingi petugas senior |
| | | Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) |
| | | Kemampuan petugas tidak merata |
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | Masih ada yang judes. tidak sopan |
| | | Kurang senyum dan perhatian |
| U8 | Penanganan Pengaduan | Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu |
| | | Tidak tahu kemana harus mengadu |
| | | Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas |
| | | AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas |
| | | Tempat parkir sempit |
| | | Perlengkapan/ peralatan tidak memadai |
| | | Toilet kotor/ air mati |
| Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak | | |

Dari hasil capaian SKM, masih perlu dilakukan upaya perbaikan atas unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai yang rendah ataupun tinggi. Masih terdapat keluhan yang ditemui dari beberapa unsur layanan seperti pada unsur kesesuaian persyaratan dimana masih ditemui banyak berkas yang diminta dan tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan. Keluhan juga terdapat pada unsur

prosedur pelayanan dimana tidak ada penjelasan atas proses yang dijalani oleh penerima layanan sehingga masyarakat merasa tidak ada transparansi pada proses pelayanan. Keluhan juga ditemui pada kecepatan pelayanan dimana masih adanya antrian yang lama pada proses pelayanan. Kesesuaian/kewajaran biaya juga terdapat keluhan dimana biaya yang tidak ditanggung mahal serta adanya biaya tambahan.

Selain itu, unsur kesesuaian pelayanan juga ditemui keluhan dimana standar pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan. Pada unsur kompetensi petugas juga terdapat keluhan dimana masih ada petugas yang tidak terampil dalam memberikan penjelasan terkait peraturan sehingga terkesan bahwa petugas tidak cukup kompeten pada bidang layanannya. Selanjutnya, unsur perilaku petugas pelayanan juga terdapat keluhan dimana masih ada petugas yang judes, tidak sopan dan kurang sabar melayani masyarakat. Keluhan juga ditemui pada penanganan pengaduan yaitu tidak tersedianya informasi pengaduan sehingga penerima layanan tidak tahu kemana harus mengadu serta penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas . Tidak lepas juga pada pelayanan kualitas sarana dan prasarana juga ditemui keluhan perihal ruang tunggu yang sempit dan kursinya yang terbatas, kondisi AC yang tidak ada atau tidak berfungsi dan tempat parkir yang sempit sehingga tidak memberikan pelayanan yang maksimal. Sebaiknya keluhan yang ada di beberapa unsur pelayanan harus menjadi pertimbangan bagi unit layanan untuk melakukan perbaikan layanan terhadap masyarakat.

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil SKM, diperlukan upaya tindak lanjut berupa perbaikan-perbaikan pada dimensi indikator yang dianggap masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan adalah keluhan-keluhan dari responden selaku masyarakat pengguna layanan yang muncul pada saat proses survei dilaksanakan. Berikut ini adalah beberapa alternatif opsi program/ kegiatan yang dapat dilaksanakan terkait rencana tindak lanjut perbaikan IKM di wilayah UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah:

**Tabel 6.296 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah**

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|-------------------------------|---|--|-------|------------------|
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit | - Pemeliharaan sarana prasarana fisik (termasuk perbaikan ac) | TW 1 | |
| | | | - Melengkapi sarana prasarana yang kurang diantaranya ruang tunggu diperluas (dan penataan ruang tunggu), penambahan kursi tunggu, penyejuk ruangan dan perlengkapan di ruang publik | TW 1 | |
| | | | - Perluasan area parkir dengan menimbang rerata jumlah pengunjung | TW 1 | |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal | - Melakukan evaluasi SOP pelayanan | TW 1 | |
| | | | - Membuat dan menegakkan aturan mengenai disiplin pegawai | TW 1 | |

| No | Prioritas Unsur | Keluhan | Program/ Kegiatan | Waktu | Penanggung jawab |
|----|----------------------------|--|--|-------|------------------|
| U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Kurang senyum dan perhatian - Masih ada yang judes. tidak sopan | - Melakukan pelatihan peningkatan budaya kerja dan service excellent bagi petugas pelayanan | TW 1 | |
| | | | - Mengoptimalkan budaya 5S di lingkungan dinas | TW 1 | |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan | - Memasang Standar Pelayanan di titik yang mudah terjangkau pengguna layanan | TW 1 | |
| | | | - Sosialisasi dalam bentuk banner dll (manual) atau papan informasi berjalan/ elektronik yang dapat diakses pengguna layanan (ruang tunggu dll) | TW 1 | |
| | | | - Melakukan evaluasi SOP dan mengoptimalkan pelaksanaan SP dan SOP | TW 1 | |
| U6 | Kompetensi Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Kemampuan petugas tidak merata | - Melakukan pendampingan kepada petugas magang yang sedang praktik | TW 1 | |
| | | | - Pemberian pelatihan peningkatan kapasitas (<i>capacity building</i>) | TW 1 | |
| | | | - Pelatihan non klasikal (pemagangan/ <i>coaching</i>) kepada petugas pelayanan pada instansi sejenis lain yang lebih baik selama beberapa waktu tertentu | TW 1 | |
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Banyak berkas yang diminta | - Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses | TW 1 | |
| | | | - Melakukan sosialisasi kepada publik terkait standar pelayanan di masing-masing unit | TW 1 | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas | - Membuat banner/flyer/brosur dll terkait SOP dan prosedur pelayanan di tempat publik yang mudah diakses | TW 1 | |
| | | | - Memanfaatkan IT dalam menyederhanakan berkas dan mempercepat prosedur pelayanan | TW 1 | |

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Merujuk hasil analisis dan uraian pembahasan terkait Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021 pada 53 OPD/ Unit Kerja, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada tahun 2021 terjadi penurunan pencapaian secara rata-rata nilai IKM Pemerintah Kota Bontang dari tahun sebelumnya, namun demikian masih pada kategori mutu layanan Baik, dari nilai IKM 84,59 pada tahun 2020 menjadi 84,37.
2. Sebanyak 8 OPD/ unit layanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik), 43 OPD/ unit layanan masuk dalam kategori B (Baik), dan 2 OPD/ unit layanan masuk dalam kategori C (Kurang Baik). Jika dibandingkan dengan tahun 2020, Unit Layanan yang mendapatkan penilaian Sangat Baik berkurang 2 unit layanan, bahkan hanya 1 unit layanan yang dapat mempertahankan kualitas layanan tersebut sehingga ada 7 unit layanan yang mampu memperbaiki kualitas layanannya secara maksimal. Unit layanan yang mendapatkan persepsi penilaian kurang baik (C) juga berbeda dari tahun 2020, yang berarti bahwa 2 unit tersebut mengalami penurunan kualitas layanan secara signifikan.
3. Terdapat beberapa unsur pelayanan SKM yang paling banyak dikeluhkan publik secara umum adalah kualitas sarana dan prasarana (13 OPD/ unit layanan), kecepatan pelayanan (10 OPD/ unit layanan), perilaku petugas layanan (5 OPD/ unit layanan), prosedur pelayanan (2 OPD/ unit layanan), kesesuaian pelayanan (2 OPD/ unit layanan), serta kesesuaian persyaratan (2 OPD/ unit layanan).

B. Saran

Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang adalah sebagai berikut:

1. Melakukan reviu terhadap standar pelayanan yang dimiliki oleh OPD/ unit layanan, untuk memastikan berjalannya pelayanan publik secara optimal dengan tetap memperhatikan keamanan penyelenggara maupun pengguna layanan pada masa pandemi COVID-19 ini.
2. Melakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam pemberian layanan untuk memberikan kepastian layanan dan kenyamanan proses pelayanan, perlu dilakukan upaya intensif untuk mensosialisasikan informasi serta penjelasan kepada masyarakat (melalui website maupun media sosial) terkait standar pelayanan serta layanan yang diterima oleh masyarakat.
3. Perlu adanya upaya intensif untuk memberikan informasi, penjelasan, dan sosialisasi kepada publik atas layanan yang diterimanya ataupun standar pelayanan yang diberlakukan perlu dilakukan untuk memperjelas kondisi pelayanan yang diterapkan oleh penyedia layanan publik
4. Membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta sebagai upaya pemantauan pencapaian rencana tindak lanjut, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Agar dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik sehingga dapat dilakukan langkah antisipatif terhadap kemungkinan terjadinya penurunan nilai IKM.

5. Memiliki komitmen untuk menindaklanjuti temuan/keluhan SKM dan mempublikasikannya secara terbuka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia* (2 ed). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2001. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Im, T., & Jong, L.S. (2012). Does Management Performance Impact Citizen Satisfaction? *American Review of Public Administration*, 42(4), 419-436. doi:10.1177/0275074011408589
- Kaur, M., Sharma, N., & Kapoor, S. (2012). Customer Satisfaction in Banking Industry: A Gap Analysis Approach. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(4), 339-406. doi:10.1177/2319510X13481894
- Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*, Jakarta; PT. Rineka Cipta.
- Osborne, David, & Ted Gaebler, *Reinventing Government*, New York A William Patric Book, 1992.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Putra, Fadillah, 2001, *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik, Perubahan dan inobvasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Sarundajang, S.H. (2000), *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Thoha, Miftah, 1999, *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Permenpan-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah