

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemkab Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor : B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil surei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.
2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka Kantor Kecamatan Tekung sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

### **1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.

3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### 1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut :

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. pengukurannya menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 s.d 4. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. 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.
3. Menggunakan 2 variabel, yaitu performansi / kinerja dan harapan.
4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :
  - a. Variabel harapan

Variabel Harapan	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,663	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,747	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,689	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,784	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,679	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,549	Signifikan 5%	Valid
Pertanyaan 9	0,522	Signifikan 5%	Valid

b. Variabel performansi / kinerja

Variabel Performansi	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,720	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,832	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,806	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,642	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,660	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 9	0,579	Signifikan 5%	Valid

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	9

b. Variabel performansi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	9

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *toolpak* yang tersedia pada MS. Excel.

9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi → data pengguna layanan

e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

#### **1.4. Tim SKM**

Tim pelaksana SKM berasal dari internal Kantor Kecamatan Tekung, terdiri dari:

- a. Pengarah
  - 1. SARJITO WIBOWO, S.STP
  - 2. ALI MUKAROM, S. Ag, M.Pd
- b. Ketua : EDI MULYADI S.E
- c. Sekretaris : ANDRIAN BIMA SAPUTRA
- d. Anggota : SAMSUL MUA'RIF

#### **1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM**

- a. Pelaksanaan SKM Tribulan II adalah bulan April s/d Juni 2023
- b. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 : 10 Agustus 2023.

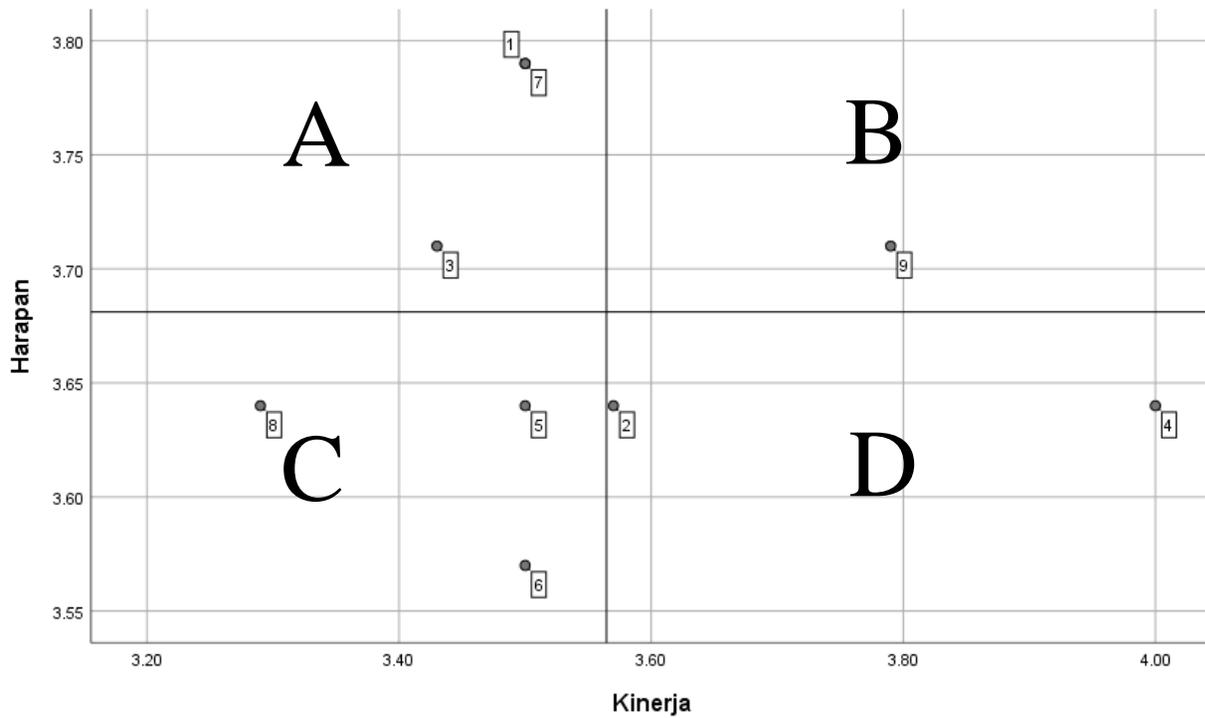
## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan I tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Tekung diperoleh hasil sebagai berikut :

Unsur	Indeks	
	Performansi	Harapan
U1	3,50	3,79
U2	3,57	3,64
U3	3,43	3,71
U4	4,00	3,64
U5	3,50	3,64
U6	3,50	3,57
U7	3,50	3,79
U8	3,29	3,64
U9	3,79	3,71
NRR	3,56	3,68
KONV.	89,09	92,06
MUTU	A	A

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan II tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Tekung diperoleh hasil sebagai berikut :



## PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 3 (waktu pelayanan) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya, 3 unsur tersebut dianggap penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Tekung belum dapat memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, Kecamatan Tekung perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsure tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Tekung telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tekung agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan untuk unsure pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 5 (produk pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Tekung juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tekung tetap perlu melakukan perbaikan unsure tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D juga terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 4 (biaya/tarif). Artinya, meskipun unsure pelayanan tersebut dianggap tidak penting bagi pengguna layanan, namun kinerja Kecamatan Tekung tetap sangat tinggi. Oleh karena itu, Kecamatan Tekung tetap dapat mempertahankan kinerja ini.

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di Kantor Kecamatan Tekung yaitu :

- a. nilai interval konversi : 89,09
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : SANGAT BAIK

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan sangat baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 89,09, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi\*)** daripada harapan masyarakat.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM = 89,09
2. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 ada 6 yaitu :
  - a. Persyaratan Pelayanan
  - b. Waktu Pelayanan
  - c. Perilaku Pelaksana
  - d. Produk Pelayanan
  - e. Kompetensi Pelaksana
  - f. Kualitas Prasarana dan Sarana
3. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 3 yaitu :
  - a. Pengelolaan Pengaduan
  - b. Prosedur Pelayanan
  - c. Biaya

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

Saran perbaikan bagi UP3 Kantor Kecamatan Tekung dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 1 yaitu :

- a. Agar petugas lebih ramah dan senyum kepada setiap pengguna layanan

