

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BOYOLALI**

PERIODE

BULAN JANUARI s.d. BULAN JUNI 2019

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BOYOLALI**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan. Pelaksanaan evaluasi dimaksudkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Salah satu cara melakukan evaluasi adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan dilaksanakannya SKM diharapkan akan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk menumbuhkan inovasi-inovasi sehingga dapat membantu mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih ada dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Aduan yang tidak ditindak lanjuti juga menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik, termasuk mendokumentasikan aduan dan tindak lanjutnya.

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (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.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Boyolali berlangsung pada bulan Januari s.d Juni 2019 terhadap seluruh jenis pelayanan dengan mengedarkan 100 kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan meliputi :

1. Jenis pelayanan Sekretariat 20 responden.
2. Jenis pelayanan Pemerintahan Desa 20 responden.
3. Jenis pelayanan Perencanaan dan Keuangan Desa 20 responden.
4. Jenis pelayanan Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat Desa 20 responden.
5. Jenis pelayanan Pengembangan Perekonomian, Potensi Desa dan TTG 20 responden.

1.3. TIM Pelaksanaan

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami membentuk Tim Penyusun survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:
Penanggung jawab : Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Boyolali.

Pelaksana

Ketua : Kasubag Umum dan Kepegawaian.

Anggota : Staf.

1.4. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :

No	Uraian	Pelaksanaan	Keterangan
1.	Penetapan Pelaksana	Minggu ke-1 bulan April 2019.	
2.	Penyiapan bahan	Minggu ke-2 bulan April 2019.	

3.	Pengumpulan kuisisioner	Minggu ke-3 Bulan April s/d minggu ke-4 Bulan Mei 2019.	
4.	Pengolahan hasil survei	Minggu ke-1 bulan Juni 2019.	
5.	Penyusunan laporan	Minggu ke-2 s/d minggu ke-4 Bulan Juni 2019	

BAB II ANALISIS

Dari keseluruhan kuesioner sejumlah 100 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

2.1. Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

TOTAL RESPONDEN

100

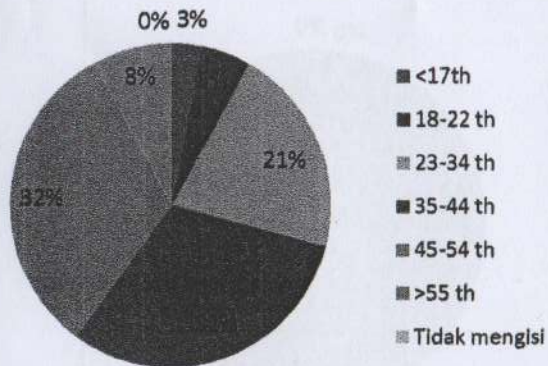
Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<17th	3	3%
2	18-22 th	5	5%
3	23-34 th	21	21%
4	35-44 th	31	31%
5	45-54 th	32	32%
6	>55 th	8	8%
7	Tidak mengisi	0	0%
	Jumlah	100	100%

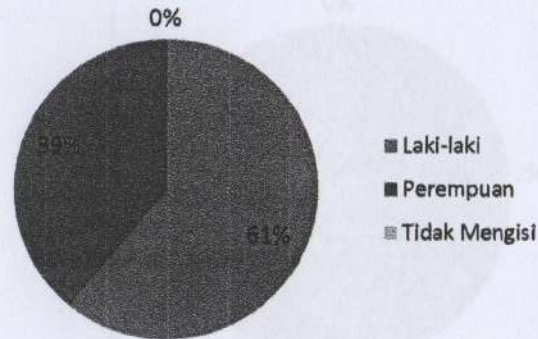
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	61	61%
2	Perempuan	39	39%
3	Tidak Mengisi	0	0%
	Jumlah	100	100%

Grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia



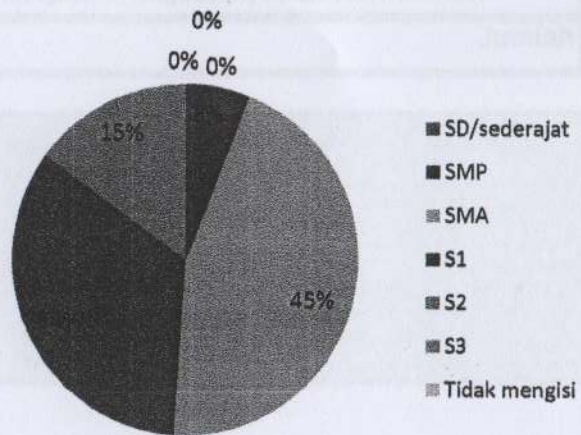
Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/ sederajat	0	0%
2	SMP	6	6%
3	SMA	45	45%
4	S1	34	34%
5	S2	15	15%
6	S3	0	0%
7	Tidak mengisi	0	0%
	JUMLAH	100	100%

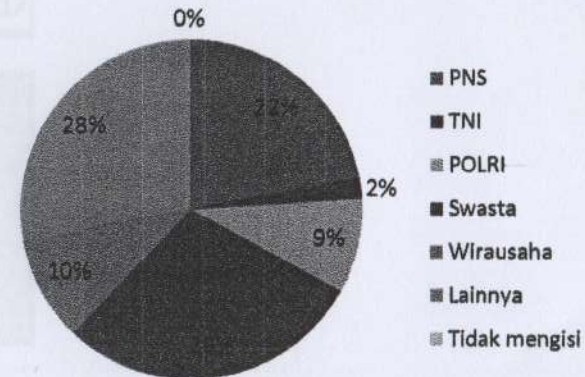
Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	22	22%
2	TNI	2	2%
3	POLRI	9	9%
4	Swasta	29	29%
5	Wirausaha	10	10%
6	Lainnya	28	28%
7	Tidak mengisi	0	0%
	Jumlah	100	100%

Grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan



Tabel 5 : Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,13	0,34
2	Prosedur	3,14	0,35
3	Waktu Pelayanan	2,97	0,33
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	0,33
6	Kompetensi Pelayanan	3,05	0,34
7	Perilaku Pelaksana	3,08	0,34
8	Sarana dan Prasarana	2,96	0,33
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	0,38
	Jumlah	28,80	3,17

Nilai IKM

79,20

Kategori

B

Mutu Pelayanan

Baik