

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
INOVASI DESTANA (Desa Tangguh Bencana)**



**UPTD KECAMATAN LAMPIHONG  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada inovasi DESTANA (Desa Tangguh Bencana) pada Kecamatan Lampihong Tahun 2022 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengukur kinerja pelayanan inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) pada Kecamatan Lampihong dilakukan terhadap desa-desa yang terdampak bencana. Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi organisasi perangkat daerah khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga survey ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat, serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan Kecamatan Lampihong menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Balangan.

Lampihong, Februari 2023



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
<b>Bab II Gambaran Umum .....</b>	<b>3</b>
A. Profil Inovasi Destana .....	3
B. Profil UPTD Kecamatan Lampihong.....	3
<b>Bab III Metode Survey .....</b>	<b>6</b>
A. Variabel Penelitian .....	6
B. Instrument Survei .....	6
C. Lokasi dan Waktu Survei.....	7
D. Populasi dan Sampel .....	7
E. Metodologi Penelitian .....	7
<b>Bab IV Hasil Survei .....</b>	<b>9</b>
A. Identifikasi Perunsur Pelayanan .....	9
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi .....</b>	<b>12</b>
A. Kesimpulan .....	12
B. Rekomendasi .....	12

## DAFTAR TABEL

2.1 Jumlah Penduduk .....	4
3.1 Interval Nilai Kepuasan Masyarakat.....	8
4.1 Nilai Rata-rata Tiap Unsur.....	9
4.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
4.3 Interval Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia terletak di wilayah rawan terhadap berbagai kejadian bahaaya alam, yaitu bencana geologi seperti gempa, gunung api, longsor, tsunami dan hidrometeorologi seperti banjir, kekeringan, pasang surut, gelombang besar dan sebagainya (BNPB, 2014). Undang-undang Nomor 24 Tentang Penanggulangan Bencana bahwa bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa berpotensi mengganggu dan mengancam kehidupan masyarakat orang banyak yang diakibatkan oleh faktor alam serta faktor non alam sehingga menyebabkan munculnya korban jiwa, lingkungan rusak, dampak psikologis, kerugian dan kerusakan harta benda.

Bencana banjir merupakan salah satu bencana alam yang selalu terjadi di berbagai Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Setiap datang musim hujan selalu terjadi bencana banjir. Nilai kerusakan dan kerugian yang ditimbulkan dari bencana banjir cukup signifikan. Hal ini membuat masyarakat menjadi resah dengan dampak yang diakibatkan dari bencana ini. Intensitas curah hujan yang berlebih dan permukaan tanah yang lebih rendah dari tinggi permukaan air laut menjadi salah satu faktor alam yang memengaruhi terjadinya bencana banjir. Hal ini menjadikan bencana banjir sebagai isu nasional yang harus ditanggulangi. Beberapa wilayah di Kabupaten Balangan yang sering terjadi banjir terdapat di Kecamatan Lampihong.

Kecamatan Lampihong merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Balangan yang memiliki topografi Sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah. Badan Pusat Statistik Kabupaten Balangan menyebutkan bahwa Kecamatan Lampihong memiliki luas wilayah 96,96 km<sup>2</sup>. Kecamatan Lampihong termasuk daerah rawan bencana alam seperti banjir. Hal ini dikarenakan kondisi Kecamatan Lampihong yang dilewati oleh banyaknya sungai dan anak sungai yang melintasi.

Tujuan kegiatan pengembangan Desa Tangguh /bencana ini adalah (a) melindungi masyarakat Kecamatan Lampihong dari dampak-dampak merugikan bencana; (b) meningkatkan peran serta masyarakat Kecamatan Lampihong, khususnya kelompok rentan dalam pengelolaan sumber daya dalam rangka mengurangi risiko bencana; (c) meningkatkan kapasitas kelembagaan Kecamatan

Lampihong dalam pengelolaan sumber daya dan pemeliharaan kearifan local bagi pengurangan risiko bencana; (d) meningkatkan kapasitas aparatur Kecamatan Lampihong dalam memberikan dukungan sumber daya dan teknis bagi pengurangan risiko bencana; dan (e) meningkatkan kerja sama antara para pemangku kepentingan, pihak pemerintah daerah, sektor swasta, perguruan tinggi, LSM, organisasi masyarakat, dan kelompok-kelompok lainnya.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) di Kecamatan Lampihong ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan inovasi Destana. Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan inovasi Destana pada Kecamatan Lampihong.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Lampihong.

## **C. Ruang Lingkup**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

- a. UPTD Kecamatan Lampihong adalah unit kerja pelayanan di Kecamatan Lampihong yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Penerima Pelayanan pada Inovasi Destana adalah orang, masyarakat, Lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima layanan inovasi Destana UPTD Kecamatan Lampihong
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memeroleh kualitas pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- d. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja dari layanan inovasi Destana.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Profil Inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana)**

Inovasi Desa Tangguh Bencana (Destana) lahir dari permasalahan yang sering dialami desa-desa rawan bencana di Kecamatan Lampihong. Kendala yang sering dialami adalah lambatnya sistem pelaporan apabila terjadi bencana. Hal ini diakibatkan jaringan, transportasi, serta akses jalan yang terhambat sehingga upaya penanganan kebencanaan pun menjadi terkendala. Hal lain yang melatarbelakangi lahirnya Desa Tangguh Bencana adalah kurangnya koordinasi antar perangkat desa. Sehingga acapkali masyarakat menjadi kebingungan pada saat terjadinya bencana ataupun kondisi darurat lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dihadapi tersebut, UPTD Kecamatan Lampihong berinisiatif melakukan inovasi Desa Tangguh Bencana (Destana). Dimana setiap desa memiliki petugas/admin Destana yang bertugas dalam penyampaian informasi kondisi kedaruratan di wilayah tersebut, sehingga informasi tidak simpang siur. Selain itu masyarakat dapat memeroleh arahan dan informasi yang terstruktur dan jelas.

Destana bertujuan sebagai wadah koordinasi dan konsultasi perangkat desa kepada perangkat daerah yang berwenang mengenai kebencanaan, mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada pihak yang terkena bencana, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **B. Profil UPTD Kecamatan Lampihong**

##### **1. Kondisi geografis dan demografis**

Lampihong adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. Memiliki luas wilayah seluas 96,96 km<sup>2</sup> atau 5,16% dari total keseluruhan luas Kabupaten Balangan. Lampihong merupakan salah satu Kecamatan yang memiliki curah hujan tertinggi di Kabupaten Balangan (BPS, 2023). Lampihong memiliki jumlah penduduk 19.177 yang tersebar di 27 desa.

Jumlah penduduk dan rinciannya dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini

NO	DESA	PENDUDUK		
		L	P	L+P
1	TANAH HABANG KIRI	244	253	497
2	PANAITAN	414	384	798
3	TANAH HABANG KANAN	341	356	697
4	BATU MERAH	687	644	1331
5	LAMPIHONG KANAN	391	376	767
6	LAMPIHONG SELATAN	440	442	882
7	LAMPIHONG KIRI	287	267	554
8	LAJAR	500	445	945
9	KUSAMBI HULU	345	278	623
10	KUSAMBI HILIR	401	443	844
11	SIMPANG TIGA	365	327	692
12	MATANG LURUS	485	447	932
13	LOK HAMAWANG	312	282	594
14	KUPANG	312	271	583
15	TAMPANG	338	341	679
16	MATANG HANAU	375	334	709
17	LOK PANGINANGAN	384	412	796
18	JUNGKAL	357	353	710
19	SUNGAI TABUK	208	205	413
20	JIMAMUN	234	232	466
21	PIMPING	209	230	439
22	HILIR PASAR	280	241	521
23	TELUK KARYA	262	256	518
24	PUPUYUAN	391	399	790
25	SUNGAI AWANG	301	272	573
26	KANDANG JAYA	518	510	1028
27	MUNDAR	382	414	796
<b>JUMLAH</b>		<b>9.763</b>	<b>9.414</b>	<b>19.177</b>

## 2. Visi Misi

Dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya UPTD Kecamatan Lampihong memiliki Visi “Terwujudnya Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembinaan Masyarakat yang Baik dan Berkualitas”. Dalam mewujudkan tujuan tersebut diperlukan Misi agar Visi dapat tercapai. Misi UPTD Kecamatan Lampihong adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan public
- 2) Mewujudkan tata pemerintahan yang baik
- 3) Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan
- 4) Pemberdayaan masyarakat dalam rangka menunjang pembangunan

- 5) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia aparatur pemerintah Kecamatan
- 6) Meningkatkan koordinasi lintas sector
- 7) Meningkatkan iman dan taqwa kepada Allah SWT.

Adapun susunan organisasi UPTD Kecamatan Lampihong terdiri atas;

- a. Camat Lampihong
- b. Sekretaris Camat
  - 1) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
  - 2) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Kepala Seksi Penyelenggaraan Pemerintah
- d. Kepala Seksi Pelayanan Publik
- e. Kepala Seksi Pemerintahan Umum dan Koordinasi Ketenteraman Ketertiban
- f. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan
- g. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pemerintahan Desa

## **BAB III**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Variabel Penelitian**

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Teknik pengambilan sampel dengan Teknik proporsional random sampling dimana responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi pada tiap-tiap jenis pelayanan.

#### **B. Instrument Survei**

Pelayanan public pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Adapun asas yang digunakan dalam pelayanan public adalah:

##### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah mengerti.

##### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

##### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

##### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **C. Lokasi dan Waktu Survey**

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) dengan menggunakan instrument yang berbentuk questioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

### **D. Poupulasi dan Sampel**

Proses pengumpulan data dilakukan pada Desa-desa yang terdampak bencana ataupun yang pernah mendapatkan manfaat dari inovasi Destana.

### **E. Metodologi Penelitian**

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey terhadap inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) pada UPTD Kecamatan Lamnpihong. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi Destana.

#### **1. Tahapan Survei**

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) pada UPTD Kecamatan Lamnpihong I di Kabupaten Balangan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survey;
- e. Mengolah hasil survey;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

#### **2. Penetapan Responden, Lokasi, dan waktu Pengumpulan Data**

Responden merupakan warga Kabupaten Balangan yang menggunakan layanan inovasi inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) pada UPTD Kecamatan Lamnpihong di Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di seluruh Wilayah Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Maret - Mei 2023.

#### **3. Pengolahan Data**

Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan nilai rata-rata terhitung masing-masing unsur. Setiap unsur 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 memeroleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi Destana ini digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{total nilai}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan antara 25 – 100, maka hasil penelitian tersebut dapat dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{Kepuasan Masyarakat} \times 25}$$

Tabel interval nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 3.1 Interval Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
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

Pengolahan data yang telah didapat melalui metode survey ini dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft axcel.

#### 4. Laporan Hasil Penelitian

Hasil akhir kegiatan penelitian ini disusun dengan materi indeks setiap unsur dan hasil evaluasi monitoring terhadap inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana)

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI**

#### **A. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan oleh 27 Desa di wilayah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan terhadap inovasi Destana terhadap 9 unsur pelayanan yaitu; 1) Persyaratan pelayanan, 2) Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 3) waktu penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, 9) Sarana dan Prasarana Layanan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata perunsur seperti pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Nilai Rata-rata Setiap Unsur

Kode Unsur	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Prosedur	3,36
U2	Persyaratan	3,42
U3	Waktu Pelayanan	3,45
U4	Biaya Tarif	3,85
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,42
U6	Kompetensi pelaksana	3,39
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan Pengaduan	3,76
U9	Sarana dan prasarana layanan	3,39

Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur pelayanan yang ada, nilai kinerja SKM terendah pada inovasi Destana di Kecamatan Lampihong adalah unsur prosedur, dimana masyarakat yang mendapatkan layanan inovasi Destana dan petugas pada inovasi Destana berpendapat, prosedur pada inovasi Destana masih bisa disederhanakan lagi sehingga memudahkan penerima manfaat layanan. Skor tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Hal ini dikarenakan semua layanan pada inovasi Destana tidak dipungut biaya atau gratis.

#### **B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisioner, maka didapat hasil tabulasi data sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) di Kecamatan Lampihong.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,36	3,42	3,45	3,85	3,42	3,39	3,42	3,76	3,39	
NRR Tertimbang	0,37	0,38	0,38	0,42	0,38	0,37	0,38	0,41	0,37	3,46
IKM Inovasi Destana										<b>86,52</b>

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut:

Tabel 4.3 Interval Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Nilai Kinerja
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada inovasi di UPTD Kecamatan Lampihong dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = 86,52

Mutu Pelayanan melalui inovasi = B

Nilai Kinerja = Baik

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 89,43 atau Baik, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi Destana pada tahun berikutnya lebih baik.

Salah satu unsur yang memiliki skor paling rendah terdapat pada unsur prosedur. Responden yang memberikan nilai prosedur pada inovasi destana sangat mudah sebanyak 39,4% dan yang menilai mudah sebanyak 57,6%, sedangkan sebanyak 3% responden menyatakan prosedur layanan inovasi Destana kurang mudah. Hal ini disebabkan masyarakat beranggapan setelah adanya laporan dari desa, maka penyaluran bantuan logistik segera datang. Namun, pada prosedur Destana, petugas perlu melakukan pendataan desa yang terdampak, survei dan peninjauan lokasi serta memverifikasi data yang telah dikumpulkan di lapangan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki prosedur dalam layanan inovasi Destana diantaranya; 1) memaksimalkan penggunaan IT sehingga memudahkan dan pendataan dan

pengumpulan data di lapangan, 2) dengan menyebarluaskan SOP layanan inovasi Destana melalui berbagai media kepada masyarakat, 3) petugas dituntut untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan; 3) petugas wajib memberikan respon cepat terhadap setiap laporan yang masuk.

Unsur kompetensi pelaksana dan sarana prasarana mendapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,39. Sebanyak 60,6% responden menilai kompeten, dan 39,4% responden menilai sangat kompeten. Hal ini menggambarkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan dinilai responden pada standar atau biasa saja. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur kompetensi pelaksana, UPTD Kecamatan Lampihong telah melakukan upaya perbaikan melalui; 1) peningkatan kompetensi para petugas pelayanan dengan cara mengikutsertakan dalam pelatihan/bimbingan teknis 2) Menyiapkan petugas yang memiliki keahlian untuk di lapangan maupun keahlian dalam penggunaan IT, 3) secara rutin mengingatkan kembali tentang Kode Etik Pelayanan bagi seluruh pegawai, 4) memberikan penghargaan dan sanksi bagi petugas yang dapat dilakukan setiap bulan/semester/tahun.

Unsur kompetensi Sarana prasarana mendapat nilai rata-rata 3,39. Sebanyak 54,5% responden menilai sarana dan prasarana terkategori baik, sedangkan 42,4% responden menilai sangat baik. Namun, ada 3% responden yang menilai sarana prasarana yang mendukung layanan inovasi Destana cukup baik. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih tentang kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi merupakan salah satu standar penting yang wajib dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap layanan inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) yang dilakukan oleh UPTD Kecamatan Lampihong dapat disimpulkan beberapa hal dan saran-saran untuk perbaikan layanan inovasi ke depan.

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas Pelayanan inovasi Destana (Desa Tangguh Bencana) pada UPTD Kecamatan Lampihong dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlohat dari hasil pengukuran IKM inovasi Destana yang memeroleh skor 86,52 dan predikat kinerja pelayanan terkategori Baik.
2. Unsur prosedur, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana mendapat skor terendah. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi Destana ke depan.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terkait layanan inovasi Destana agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas pada unsur-unsur bernilai sangat baik.