

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
INOVASI SIDIGIT (SISTEM DISPOSISI DIGITAL)**



**Peneliti:**

Siti Fatimah, SP  
Yusnita, SH  
Dian Nugrahini, ST., M.Eng  
Mami Susanti, SKM

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “SIDIGIT” Tahun 2021 oleh Tim Peneliti Bappedalitbang telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli sampai dengan November 2021.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “SIDIGIT” dan kepada semua pihak sehingga dalam pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan lancar tidak ada kendala berarti. Laporan ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan laporan ini.

Akhirnya kami berharap semoga Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada inovasi “SIDIGIT” Tahun 2021. Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ini menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Balangan, sehingga bermunculan lebih banyak lagi inovasi-inovasi lainnya yang dapat membantu mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Masalah .....	2
C. Tujuan .....	2
D. Manfaat.....	3
<b>BAB II     METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>4</b>
A. Dasar Hukum .....	5
B. Metodologi Penelitian .....	5
<b>BAB III    HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>7</b>
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	8
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV    PENUTUP .....</b>	<b>11</b>
A. Kesimpulan .....	11
B. Saran .....	11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Surat merupakan salah satu media komunikasi yang sangat penting disuatu instansi, perusahaan maupun organisasi, baik untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak diluar organisasi (eksternal) maupun didalam organisasi (internal). Setiap hal yang berkaitan dengan kegiatan organisasi yang sifatnya resmi selalu dikomunikasikan dalam bentuk surat baik surat edaran, surat keputusan, surat peraturan, surat perintah tugas, surat pendelegasian wewenang, surat undangan rapat, surat permohonan dan berbagai jenis surat lainnya yang kaitannya dengan kegiatan organisasi tersebut.

Proses pengolahan surat sekilas dipandang mudah, namun kenyataannya pengelolaan dan efisiensi kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara manual bukanlah perkara yang mudah, hal ini disebabkan karena tingginya *human error*, sehingga efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan surat menjadi rendah. Permasalahan yang terjadi ini harus menjadi dasar pertimbangan bagi organisasi maupun perusahaan-perusahaan dalam pengelolaan surat. Pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam proses administrasi persuratan. Melalui Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah dengan jelas menghimbau semua instansi pemerintah untuk menyusun tata naskah dinas elektronik (sistem informasi administrasi persuratan) dengan mengacu pada panduan dalam peraturan tersebut.

Surat masuk membutuhkan disposisi dari pimpinan, dan seringkali membutuhkan waktu untuk mendapatkan disposisi tersebut, karena ketidakberadaan pimpinan di kantor. Tuntutan tugas mengakibatkan para pimpinan di

Kecamatan Juai harus lebih sering berada dilapangan daripada dikantor, yang berakibat disposisi surat terlambat, kadang seperti undangan tidak bisa menunggu pimpinan berada di kantor, undangan sudah sampai waku pelaksanaan.

Hal tersebut tentu saja menyulitkan staf administrasi yang menangani persuratan di Kecamatan Juai untuk mendapatkan disposisi surat-surat masuk, karena harus menunggu pimpinan berada di kantor. Surat-surat yang membutuhkan disposisi akhirnya mengalami penundaan untuk ditindak lanjuti sehingga terlambat diterima oleh pejabat yang menerima disposisi tersebut.

## **B. Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah ini adalah bagaimana merancang dan membangun suatu *Sistem disposisi Digital* untuk membantu menyelesaikan permasalahan administrasi persuratan yang sering terjadi di Kecamatan Juai.

## **C. Tujuan**

Tujuan pembuatan *Sistem disposisi Digital* untuk membantu menyelesaikan permasalahan administrasi persuratan yang sering terjadi di Kecamatan Juai, sehingga proses administrasi yang sebelumnya masih menggunakan cara manual dan memakan waktu yang masih digunakan dalam bentuk kertas dan ketika mengirim surat pegawai mengalami kesusahan, karna harus menunggu pimpinan berada di kantor. Menjadikan proses administrasi persuratan secara komputerisasi cepat dan memudahkan pegawai tanpa harus pimpinan berada di kantor.

#### **D. Manfaat**

Dengan adanya membantu menyelesaikan permasalahan administrasi persuratan yang sering terjadi di Kecamatan Juai ini, maka didapatkan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan pimpinan untuk mendisposisi surat-surat masuk kapanpun dan dimanapun berada.
2. Memberikan kemudahan kepada pejabat yang menerima disposisi untuk dapat langsung melakukan pekerjaan sesuai dengan disposisi pimpinan, kapanpun dan dimanapun berada.

CAMAT JUAI,  
**NANANG EDWARD, S.Sos., M.M**  
NIP. 19800127 200604 1 016

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Dasar Hukum**

Terdapat beberapa alasan penting mengapa Penelitian dan Pengembangan memiliki posisi dan peran penting saat ini. Pertama alasan normatif, UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 209 dan 219 mengamanatkan pembentukan badan daerah untuk melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang meliputi perencanaan, keuangan, kepegawaian dan pendidikan dan pelatihan dan penelitian pengembangan. Pasal 373 dan Pasal 374 menyatakan litbang sebagai salah satu instrumen pembinaan penyelenggaraan pemerintahan daerah, selanjutnya Pasal 388 menyebutkan peran litbang dalam penilaian inovasi daerah. Kedua, alasan teoritikal yang dikaitkan dengan peran R and D (litbang) dalam konsep manajemen strategis yaitu peran litbang dalam melakukan skanning lingkungan internal dan eksternal sebagai dasar perencanaan (*planning by research*), fungsi formulasi kebijakan (*formulating policy*) dan fungsi kontrol (*Controlling*). Dalam konteks manajemen pembangunan nasional dan daerah, Penelitian dan Pengembangan berperan menghasilkan berbagai proxy, model dan pilihan kebijakan yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan di Pusat dan Daerah untuk perencanaan, perumusan kebijakan serta pembinaan dan pengawasan pembangunan.

Oleh karenanya kehadiran kelembagaan Penelitian dan Pengembangan dalam struktur pemerintahan daerah diharapkan dapat berperan strategis untuk mendorong pembangunan daerah. Semakin tinggi kapasitas litbang daerah maka diharapkan akan menghasilkan konsep, model dan pilihan kebijakan yang akurat sebagai dasar dalam menentukan arah dan strategi pembangunan daerah. Arah dan strategi pembangunan yang tepat akan mendorong keberhasilan pembangunan daerah. Pembangunan daerah yang berhasil berkontribusi pada keberhasilan pembangunan nasional secara signifikan. Untuk itu, sesuai amanat UU No

23 Tahun 2014, pembentukan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah menjadi langkah strategis dalam mengembangkan kebijakan daerah berbasis riset (*researchbased policy*). Kelembagaan Litbang yang dibentuk diharapkan dapat berperan secara efektif dan efisien meningkatkan kinerja pembangunan daerah.

## **B. Metodologi Penelitian**

Metodologi yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey yang dilakukan oleh Tim Peneliti Bappedalitbang Kabupaten Balangan terhadap inovasi “Sidigit” Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “Sidigit”.

### **1. Tahapan Survei**

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “Sidigit” pada Kecamatan Juai di Kabupaten Balangan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagaiberikut:

- 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 “Sidigit” pada Kantor Kecamatan Juai di Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di wilayah kerja Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Juli sampai November tahun 2021.

### **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:

$$\text{bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi “Sidigit” ini digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Tabel interval nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 2.1 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 excel.

#### 4. Laporan Hasil Penelitian

Hasil akhir kegiatan penelitian ini disusun dengan materi indeks setiap unsur dan hasil evaluasi monitoring terhadap inovasi “Sidigit”.

### **BAB III**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

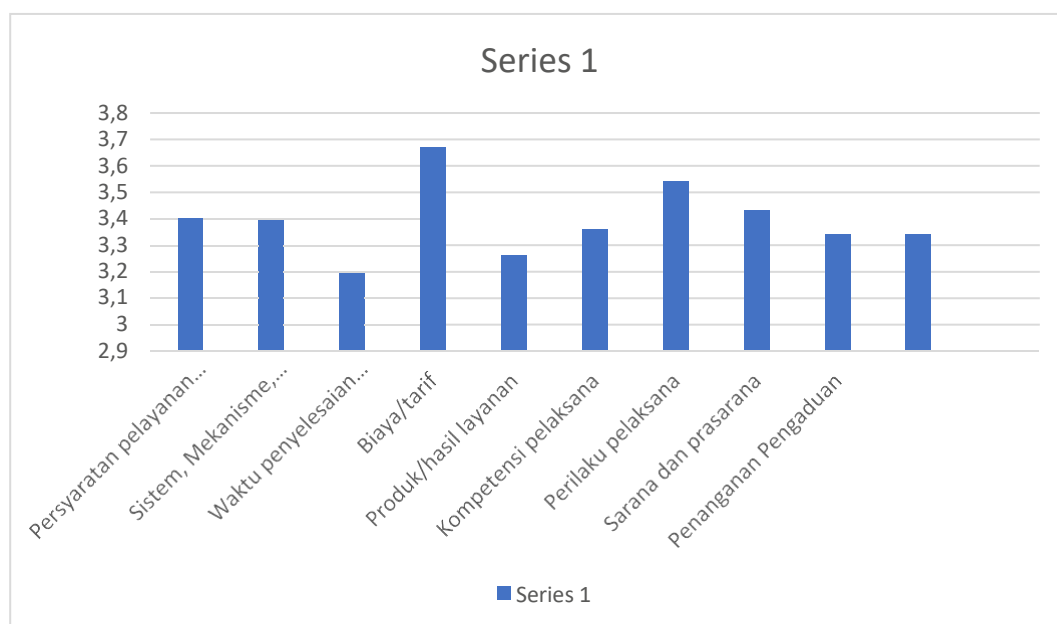
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi “Sidigit” pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online dengan 46 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “Sidigit” dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi “Sidigit”. Unsur dan hasil pengisian kuisisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur dalam inovasi tersebut.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner, maka didapatkan nilai rata-rata perunsur seperti pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Nilai Rata-rata Setiap Unsur

	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan pada Inovasi	3,41
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,39
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,19
U4	Biaya/tarif	3,67
U5	Produk/hasil layanan	3,26
U6	Kompetensi pelaksana	3,36
U7	Perilaku pelaksana	3,54
U8	Sarana dan prasarana	3,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,34

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi “Sidigit” dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Tiap Unsur

Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2021 inovasi “Sidigit” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur biaya/tarif. Hal ini dikarenakan semua pengurusan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada unsur waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini memperlihatkan kelemahan atau kekurangan yang diterima responden terhadap inovasi “Candulita” pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

## B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi “Dik Jamila Me Wa”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,41	3,39	3,19	3,67	3,26	3,36	3,54	3,43	3,34	

NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,35	0,40	0,36	0,37	0,39	0,38	0,37	3,56
IKM Inovasi Mama TB										<b>85,08</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 3.3 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 Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan tahun 2021 melalui inovasi “Sidigit” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = **85,08**

Mutu Pelayanan melalui inovasi = **B**

Nilai Kinerja = **Baik**

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 85,08 atau Baik, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “Sidigit” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- a. Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,19. Responden yang memberi nilai cepat sebanyak 73,9% yang menilai sangat cepat sebanyak 31,4% dan ada responden menjawab lambat sebanyak 2,2%. Responden menganggap kader posyandu yang menggunakan “Sidigit” tidak langsung menyalin data pencatatan ke dalam buku laporan pencatatan. Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “Sidigit” dapat segera dilakukan dalam laporan pencatatan agar data yang didapat tidak tercecer atau hilang. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu

penyelesaian pada inovasi “Sidigit”, Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya; 1) melaksanakan sosialisasi rutin agar segera melakukan menyalinan data pengukuran ke dalam laporan pencatatan , 2) petugas diharapkan membuat SOP yang dapat diikuti ; 3) petugas wajib mengevaluasi hasil pencatatan laporan setiap bulannya.

- b. Unsur produk hasil layanan mendapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,26. Sebanyak 65,2% responden menilai sesuai serta 30,4% responden menilai sangat sesuai dan sebanyak 4,4% responden menilai tidak sesuai. Hal ini menggambarkan bahwa hasil dari inovasi “Sidigit” perlu meningkatkan hasil yang lebih baik lagi agar dapat lebih mudah untuk menggunakan “Sidigit” sebagaicatatatan pembantu dalam pelayanan. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur produk hasil layanan, Kantor Kecamatan Juai telah melakukan upaya perbaikan melalui; 1) membuat forum bersama kader posyandu dalam wilayah kerja untuk inovasi “Sidigit”, 2) membuat format yang sederhana dan mudah di pahami .
- c. Setiap unsur memiliki rata-rata nilai Baik atau Sesuai dan untuk unsur Persyaratan pelayanan dan perilaku pelaksana yang memiliki nilai Sangat Baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. "Sidigit" pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan menggunakan sistem disposisi digital dan pada tahun 2021-2023 mendapatkan nilai IKM sebesar 69.00 pada unsur Tata Kelola. Selain itu, survey online dilakukan dengan 46 responden yang memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi "Sidigit" dalam memperoleh pelayanan dari aparat Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi "Sidigit". Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur dalam inovasi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi "Sidigit" pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan telah memberikan pelayanan yang baik dengan nilai IKM sebesar 69.00 pada unsur Tata Kelola dan mendapatkan respons positif dari 46 responden yang telah menggunakan inovasi tersebut.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap proses pada inovasi "Sidigit" agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pada unsur-unsur bernilai baik.