



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP JDIH DPRD BALANGAN**

**SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap JDIH DPRD Balangan tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Paringin, 30 Desember 2022



# DAFTAR ISI

HALAMAN

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	3
C. Sasaran .....	3
D.Ruang Lingkup.....	4
E. Manfaat .....	4
II. GAMBARAN UMUM .....	6
A. Profil Organisasi .....	6
B. Pengertian dan Unsur SKM .....	6
C. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM .....	7
III. HASIL SKM.....	10
A. Profil/Karakteristik Responden .....	10
B. Hasil SKM .....	11
C. Saran Perbaikan dari Responden .....	12
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	13
A. Kesimpulan .....	13
B. Rekomendasi .....	13
C. Tindak Lanjut Hasil SKM.....	14

## **DAFTAR TABEL**

Table 2.1 Rentang Nilai SKM.....	9
Table 3.1 Karakteristik Responden .....	10
Table 3.2 Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan . . . . . Per Unsur Pelayanan.....	16

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya

meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assessment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan - tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assessment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSLUD DAN TUJUAN

### 1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JDIH DPRD Balangan, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan JDIH DPRD Balangan, dan untuk mengukur kualitas pelayanan JDIH DPRD Balangan.

### 2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan JDIH DPRD Balangan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan JDIH DPRD Balangan.
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana kualitas JDIH DPRD Balangan.

## C. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diselenggarakan ini adalah masyarakat dari berbagai profesi yang mengakses JDIH DPRD Balangan.

Survei ini melibatkan 20 responden dari berbagai profesi yang meakses JDIH DPRD Balangan dan kemudian diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat JDIH DPRD Balangan meliputi 5 unsur pelayanan, yaitu:

1. Tampilan Website;
2. Kemudahan mendapatkan dokumen;
3. Kelengkapan dokumen;
4. Kejelasan dokumen;
5. Keseluruhan website;

#### **E. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan JDIH DPRD Balangan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan JDIH DPRD Balangan;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan JDIH DPRD Balangan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan JDIH DPRD Balangan;

5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. PROFIL ORGANISASI**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Balangan dan Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah menyebutkan bahwa Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Balangan merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD, dipimpin oleh Sekretaris DPRD, secara teknik operasional berada di bawah dan bertanggungjawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sesuai Peraturan Daerah tersebut, Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan sebagai mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD Kabupaten Balangan dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Sesuai Peraturan Daerah tersebut, Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan sebagai mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD Kabupaten Balangan dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

#### **B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang mengakses website JDIH DPRD Balangan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 5 (Lima) unsur penilaian terkait website JDIH DPRD Balangan.

### **C. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat/pegawai SKPD pengguna layanan Website JDIH DPRD Balangan.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

#### **1. Tahap Persiapan**

##### **1. Penyiapan Bahan**

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Website JDIH DPRD Balangan.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Kurang . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu,dll );

2 = Cukup . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu,dll );

3 = Baik : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll )

### **b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran**

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus hal-hal terkait kepegawaian. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 16 orang.

Survei Kepuasan masyarakat terhadap JDIH DPRD Balangan dilaksanakan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Balangan.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 01 Desember 2022

- 10 Desember 2022 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/pegawai OPD pengguna layanan JDIH DPRD Balangan.

## **2. Tahap Pengolahan Data**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 ( tiga ) tahapan, yaitu :
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,2;
  - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 5 (lima) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun kategori dalam skala likert dalam kuisioner ini adalah :

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Rentang Nilai SKM

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

## BAB III

### HASIL SKM

#### A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	UMUR	$\leq 20$	-	
		21-30	7	
		31-40	6	
		41-50	1	
		$\geq 51$	2	
2	KELAMIN	L	10	
		P	6	
3	PENDIDIKAN	$\leq SD$	-	
		SLTP	-	
		SLTA	7	
		DIPLOMA	-	
		S-1	4	
		$\geq S2$	5	
4	PEKERJAAN	PNS	1	
		ANGGOTA DPRD	3	
		MAHASISWA	4	
		KARYAWAN SWASTA	1	
		DOSEN/PENGACARA /NOTARIS	4	
		Lain-Lain	3	

Dari 20 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 16 kuesioner yang diisi oleh responden yang tersebar dari berbagai profesi.

Adapun pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 21 sampai 40 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih yang sedikit antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTA dan untuk pekerjaan Mahasiswa sebagai responden terbanyak.

## B. HASIL SKM

**Tabel 3.2**

### Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN					
	U1	U2	U3	U4	U5	
1	3	3	2	3	4	
2	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	
6	3	4	2	3	3	
7	2	3	2	3	2	
8	3	3	2	3	3	
9	2	3	2	3	2	
10	4	4	4	4	4	
11	3	2	2	3	3	
12	3	2	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	
15	3	3	2	3	4	
16	4	3	3	4	4	
Total Nilai/Unsur	50	48	44	54	53	
NRR/Unsur	3.125	3.00	2.75	3.375	3.3125	
NRR/ tertbg/Unsur	0.625	0.6	0.55	0.675	0.6625	3.1125
SKM PELAYANAN JDIH					77,8125	

Dengan demikian, berdasarkan table di atas secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan JDIH DPRD Balangan adalah **Baik** dengan nilai SKM sebesar 77.8125.

### **C. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN**

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan jenis dokumen produk hukum secara lengkap dan terstruktur.
2. Tersedianya JDIH DPRD Balangan dalam aplikasi android.
3. Perlu meningkatkan kemampuan SDM melalui bimtek dan arahan dari instansi terkait.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Gambaran dan analisis hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan JDIH DPRD Balangan sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai SKM JDIH DPRD Balangan Tahun 2023 sebesar **77,8125**. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan JDIH DPRD Balangan dikategorikan baik;
2. Responden berjumlah 16 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 21 sampai 40 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa;
3. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan JDIH DPRD Balangan terus ditingkatkan.

#### **B. REKOMENDASI**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “**BAIK**” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

### **C. TINDAK LANJUT HASIL SKM**

Dari hasil analisa terhadap 5 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai penambahan jenis dokumen dan informasi hukum secara lengkap dan terstruktur dan peningkatan kualitas webstie JDIH DPRD Balangan.