

LAPORAN SURVEY KEPUASAN

INOVASI KULARAKAT

(KOLABORASI USULAN, LAPORAN DAN ADUAN PERKIM TERPADU)



Peneliti:

Siti Fatimah, SP

Yusnita, SH

Dian Nugrahini, ST., M.Eng

Mami Susanti, SKM

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “KULARAKAT” Tahun 2022 oleh Tim Peneliti Bappedalitbang telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli sampai dengan November 2022.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “KULARAKAT” 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 “KULARAKAT” Tahun 2022 Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 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.

Paringin, Desember 2022
Kepala Bappedalitbang Kab. Balangan

Rakhmadi Yusni, S.Sos, M.AP

Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 19701207 199503 1002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Waktu dan Tempat	3
BAB II METODE PELAKSANAAN	4
A. Dasar Hukum	4
B. Metodologi Penelitian	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	6
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV PENUTUP	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan kegiatan Pembangunan di wilayah kerja Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman sudah menjalankan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal, yaitu Pembangunan/ Peningkatan Rumah Korban Bencana dan tugas lainnya pembangunan jalan Lingkungan, drainase dan peningkatan rumah layak huni. Namun dalam pelaksanaan kegiatan Pembangunan masih ada beberapa kendala mulai dari identifikasi Kebutuhan aspirasi masyarakat sampai dengan pelaporan yang dilakukan oleh rekanan penyedia/ Swadaya. Permasalahan ini dapat berdampak dalam menentukan keakuratan data Perumahan dan Kawasan permukiman. Inovasi “KULARAKAT” (Kolaborasi Usulan, Laporan dan Aduan Perkim Terpadu) ini dilaksanakan berdasarkan keluhan Tim Teknis saat melakukan survey "USULAN" banyak mengalami kendala karena belum tersedia tools yang memberikan titik kordinat lokasi pekerjaan, selain itu karena banyaknya nama paket pekerjaan menjadikan lokasi tertukar dengan paket pekerjaan lain atau bukan kewenangan Tupoksi Bidang Perkim. Selain itu sebagai bahan pembinaan yang dilakukan Atasan Langsung, Apip atau pun BPK terkandung melakukan permintaan data dengan form yang sering terjadi perubahan isian dan mempunyai batas waktu tertentu sehingga harus dilakukan pencatatan ulang .

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan dalam keakuratan data dan mulai dari Usulan, Lapooran sampai dengan Aduan yang sebenarnya menggunakan Data yang sama walaupun form yang berbeda dan Kebetulan saya sering bertugas sebagai Tim Teknis, saya berinisiatif dan mengusulkan kepada Kepala Bidang Perkim untuk membuat KULARAKAT (Kolaborasi Usulan, Laporan dan Aduan Perkim Terpadu)) untuk mengatasi permasalahan tersebut, dan mempermudah khususnya Tim Teknis dan PPK yang bertugas dalam melaksanakan pencatatan dan pelaporan realisasi pekerjaan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari inovasi “KULARAKAT” ini adalah agar menyediakan database yang dapat diakses, tambah data dan update data dapat dilakukan multi user sehingga pencatatan usulan, laporan dan aduan menghasilkan data yang Tepat Sasaran, Tepat Penggunaan dan Tepat Waktu.

1. Tujuan Umum Untuk mengatasi permasalahan data Perumahan dan Kawasan Permukiman karena kesalahan dalam pencatatan dan penyimpanan laporan dalam satu media database.
2. Tujuan Khusus:
 - a. Tersedianya layanan online dan juga dapat diupdate tanpa jaringan internet mengingat sebaran akses Internet belum merata;
 - b. Tersedianya basis data primer yang dapat diakses oleh Penyedia, Kelompok Masyarakat dan Pemerintah Daerah;
 - c. Digitalisasi Arsip Data Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;

C. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan di wilayah kerja Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, dengan lama waktu penelitian berkisar antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan yang dilaksanakan oleh Tim Peneliti Bappedalitbang Kabupaten Balangan.

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 “KULARAKAT” Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “KULARAKAT”.

1. Tahapan Survei

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “KULARAKAT” pada Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 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 “KULARAKAT” pada Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di wilayah kerja Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Juli sampai November tahun 2022.

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 memperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi “KULARAKAT” 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:

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

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 “KULARAKAT”.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

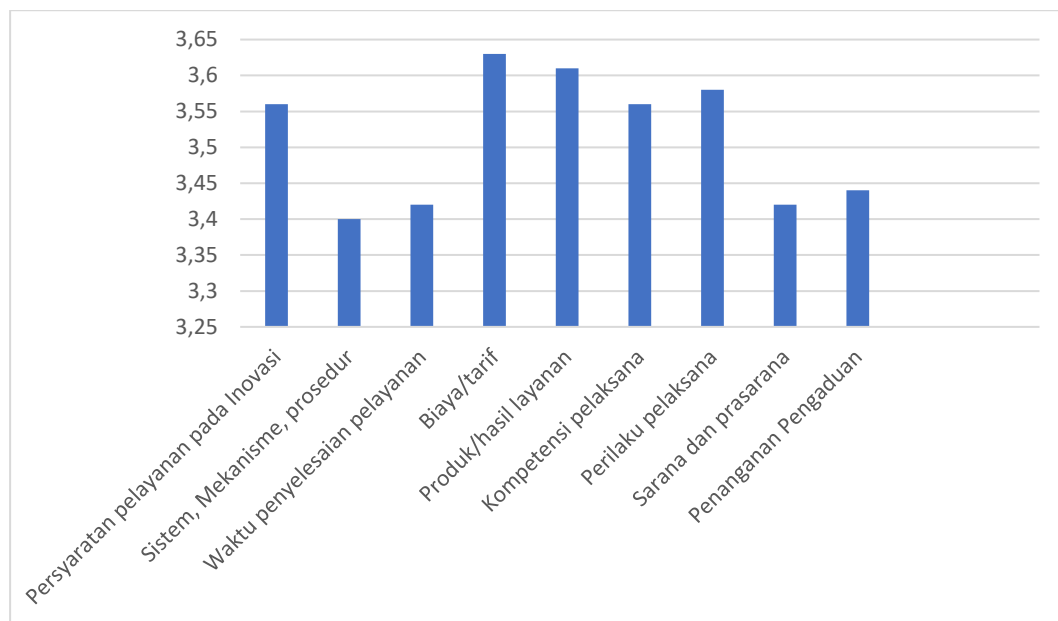
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi “KULARAKAT” pada Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online dengan 62 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “KULARAKAT” dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi “KULARAKAT”. 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	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,4
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,42
U4	Biaya/tarif	3,63
U5	Produk/hasil layanan	3,61
U6	Kompetensi pelaksana	3,56
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Sarana dan prasarana	3,42
U9	Penanganan Pengaduan	3,44

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi “KULARAKAT” 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 2022 inovasi “KULARAKAT” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur Biaya/ Tarif. Hal ini dikarenakan semua data sudah tersedia dan pencatatan dapat dilakukan menggunakan android/Ios atau browser. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada unsur Sistem, Mekanisme, prosedur. Hal ini memperlihatkan kelemahan atau kekurangan yang diterima responden terhadap inovasi “KULARAKAT” pada Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan.

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi “Kularakat”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,56	3,4	3,42	3,63	3,61	3,56	3,58	3,42	3,44	
NRR Tertimbang	0,40	0,38	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,38	0,38	3,51
IKM Inovasi Mama TB										87,83

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 Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan tahun 2022 melalui inovasi “KULARAKAT” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = 87,83

Mutu Pelayanan melalui inovasi = B

Nilai Kinerja = Baik

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 87,83 atau Baik, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “KULARAKAT” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- a. Unsur Sistem, Mekanisme, prosedur memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,4. Responden yang memberi nilai cepat sebanyak 56,45% yang menilai sangat cepat sebanyak 41,93% dan ada responden menjawab kurang cepat sebanyak 1,61%. Responden menganggap Tim Teknis yang menggunakan “KULARAKAT” tidak langsung menyalin data pencatatan ke dalam Database Perkim sesuai Nama paket kegiatan. Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “KULARAKAT” dapat terintegrasi dengan aplikasi Sikap untuk penyedia dan DTKS dari Kemensos untuk data penerima manfaat bantuan rumah swadaya. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu penyelesaian pada inovasi “KULARAKAT”, Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya; 1) melaksanakan

sosialisasi rutin kepada rekanan dan masyarakat agar setiap identifikasi dan verifikasi data menggunakan media Kularakat, 2) Tim Teknis diharapkan membuat SOP yang dapat diikuti oleh rekanan dan pemerintah desa; 3) tim teknis mengevaluasi hasil identifikasi dan verifikasi setiap periode tertentu.

- b. Unsur Waktu penyelesaian pelayananmendapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,42. Sebanyak 58,06% responden menilai Cepat serta 41,93% responden menilai sangat cepat. Hal ini menggambarkan bahwa hasil dari inovasi “KULARAKAT” perlu meningkatkan hasil yang lebih baik lagi agar verifikator/ enumerator/ rekanan/ masyarakat dapat lebih mudah untuk menggunakan “KULARAKAT” sebagai media Usulan, laporan dan Aduan Perkim. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur produk hasil layanan, Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman telah melakukan upaya perbaikan melalui; 1) membuat forum bersama Rekanan, kelompok masyarakat dan pelaksana dalam wilayah kerja Bidang Perkim untuk inovasi “KULARAKAT”, 2) membuat format yang sederhana dan mudah di pahami oleh pengguna, verifikator, enumerator dan pengawas.
- c. Setiap unsur memiliki rata-rata nilai Baik atau Sesuai dan untuk unsur Biaya/Tarif yang memiliki nilai Sangat Baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Bidang Perkim Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman melalui inovasi “KULARAKAT” dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 87,83 dengan mutu pelayanan B berkategori Baik.
2. Dua unsur yaitu Biaya/ Tarif dan produk/hasil layanan, memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “KULARAKAT”.

B. Rekomendasi

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