

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
INOVASI LAPOR RAJA PEDE  
(PELAPORAN RANGKAP JABATAN PERANGKAT DESA)**



**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**

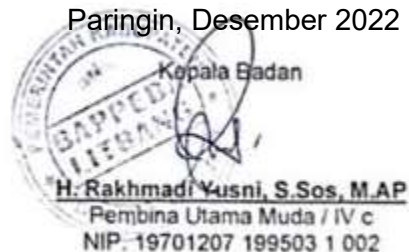
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “LAPOR RAJA PEDE” 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 “LAPOR RAJA PEDE” 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 “LAPOR RAJA PEDE” Tahun 2022 Kecamatan Tebing Tinggi 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 Badan  
  
**H. Rakhmadi Yusni, S.Sos, M.AP**  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19701207 199503 1 002

## 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. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Waktu dan Tempat .....	3
<b>BAB II     METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>4</b>
A. Dasar Hukum .....	4
B. Metodologi Penelitian .....	5
<b>BAB III    HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>7</b>
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	7
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**

Didalam Penyelenggaraan administrasi penataan pemerintahan desa didukung oleh perangkat desa. Dalam Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Pemerintahan Desa, dan Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 44 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penjaringan, Penyaringan, Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa, pada Pasal 14 Bab VIII tentang Kewajiban, Hak dan Larangan Perangkat Desa pada poin H yang berbunyi “Perangkat Desa dilarang merangkap jabatan sebagai Ketua Lembaga Kemasyarakatan Desa, anggota BPD, dan jabatan lain yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan” dan pada poin O yang berbunyi “melakukan kegiatan lain yang dapat mengganggu kinerja sebagai Perangkat Desa”. Setelah diberlakukannya Peraturan Bupati tersebut aparat desa yang rangkap jabatan diminta untuk memilih salah satu jabatannya melalui surat edaran Bupati Balangan Nomor 414/252/DPMD/2021 perihal Larangan Rangkap Jabatan Perangkat Desa.

Bupati Balangan melalui Peraturan Bupati Balangan Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Inovasi Daerah memberikan peluang kepada setiap unit kerja untuk menyelenggarakan inovasi daerah dalam hal tata kelola pemerintahan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Desa.

Kasus yang terjadi setelah disahkannya Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 44 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penjaringan, Penyaringan, Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa dan dibuat surat edaran bagi perangkat desa yang merangkap jabatan masih ada perangkat desa yang rangkap jabatan dan data perangkat desa yang rangkap jabatan tersebut. Proses pengelolaan data Perangkat Desa yang rangkap jabatan 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 data tersebut menjadi rendah. Permasalahan yang terjadi ini harus menjadi dasar pertimbangan bagi organisasi dalam pengelolaan Data tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam proses administrasi Pemerintahan.

Maka dari itu dibutuhkan sebuah sistem berbasis internet untuk memudahkan dalam membuat rekapitulasi data perangkat desa yang rangkap jabatan yang cepat efektif dan efisien. Kendala-kendala tersebut membuat kantor Kecamatan Tebing Tinggi membuat sebuah wadah yang menggunakan *Platform Digital* untuk menjangkau laporan perangkat desa rangkap jabatan yang kami beri nama LAPOR RAJA PEDE (Pelaporan Rangkap Jabatan Perangkat Desa). Direncanakan dan dibuat sendiri oleh sumber daya manusia (SDM) dari kantor kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari inovasi “Lapor Raja Pede” ini adalah agar memudahkan pengumpulan data rangkap jabatan perangkat desa sehingga dalam hasil rekap informasi yang diterima lebih mudah dan cepat.

1. Tujuan Umum Untuk mengatasi permasalahan pengumpulan data rangkap jabatan perangkat desa karena tidak ada wadah untuk menampung laporan masyarakat terkait adanya perangkat desa yang rangkap jabatan.
2. Tujuan Khusus:
  - a) Optimalisasi penerapan pasal 14 Bab VIII poin H dan O dalam Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 44 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penjaringan, Penyaringan, Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa di Kecamatan Tebing Tinggi.

b) Optimalisasi data rangkap jabatan perangkat desa di Kantor Camat Tebing Tinggi.

**C. Waktu dan Tempat**

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, 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 “Lapor Raja Pede” Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “Lapor Raja Pede”.

### **1. Tahapan Survei**

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “Lapor Raja Pede” pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi 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 “Lapor Raja Pede” pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi 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 “Lapor Raja Pede” 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 axcel.

### 4. Laporan Hasil Penelitian

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

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

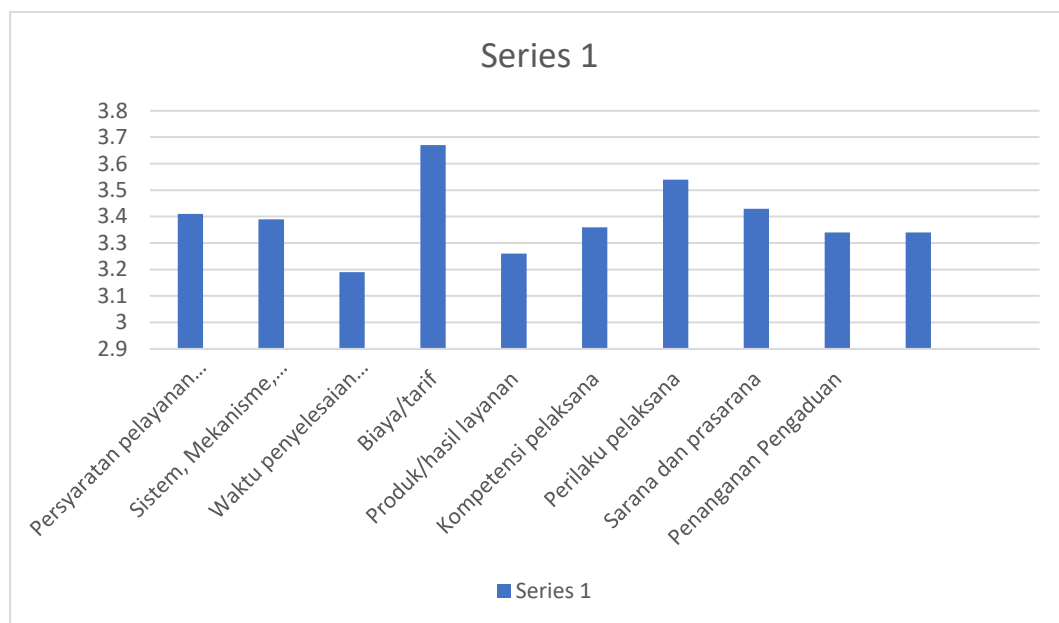
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi “Lapor Raja Pede” pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online dengan 46 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “Lapor Raja Pede” dalam memperoleh pelayanan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

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, 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 “Lapor Raja Pede” 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 “Lapor Raja Pede” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur biaya/tarif. Hal ini dikarenakan semua pelaporan rangkap jabatan “Lapor Raja Pede” 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 “Lapor Raja Pede” pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi 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 “Lapor Raja Pede”.

	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 Lapor Raja Pede		<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 Tebing Tinggi Kabupaten Balangan tahun 2022 melalui inovasi “Lapor Raja Pede” 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 “Lapor Raja Pede” 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 Kecamatan Tebing Tinggi yang menggunakan “Lapor Raja Pede” tidak langsung Menindaklanjuti laporan Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “Lapor Raja Pede” dapat segera ditindaklanjuti ke yang bersangkutan yakni perangkat desa. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu penyelesaian pada inovasi “Lapor Raja

Pede”, Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya, melaksanakan sosialisasi kepada Masyarakat maupun Perangkat Desa dan BPD, bahwa untuk memudahkan dalam pengawasan Pemerintahan Desa dalam hal ini terkait Rangkap Jabatan Perangkat Desa.

- 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 “Lapor Raja Pede” perlu meningkatkan hasil yang lebih baik lagi agar Pelapor dapat lebih mudah untuk menggunakan “Lapor Raja Pede” sebagai catatan Operator Lapor Raja Pede. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur produk hasil layanan, Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan melalui; 1) membuat forum bersama Anggota BPD dalam wilayah kerja Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan untuk inovasi “Lapor Raja Pede”, 2) membuat format yang sederhana dan mudah di pahami oleh Anggota BPD.
- 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. Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan melalui inovasi “Lapor Raja Pede” dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 85,08 dengan mutu pelayanan B berkategori Baik.
2. Dua unsur yaitu waktu penyelesaian dan produk/hasil layanan, memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “Lapor Raja Pede”.

#### **B. Rekomendasi**

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