

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Politeknik Negeri Pontianak sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan

dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor: 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **D. Maksud dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik Politeknik Negeri Pontianak.

## 2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Pelayanan Publik untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di BSSN secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

## **E. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

## **F. Manfaat**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Dapat diketahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dilingkungan Politeknik Negeri Pontianak.
2. Dapat diketahui kelemahan ataupun kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan perbaikannya.

## **G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kecepatan/Waktu

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku

Perilaku adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Media penanganan pengaduan

Media penanganan pengaduan adalah merupakan media yang dipergunakan dalam menerima pengaduan.

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **A. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak, yang berlangsung pada bulan November 2021 dengan mengambil sampel terdiri dari : tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa.

### **B. Persiapan**

#### 1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan awal dari pembentukan tim yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat (SKM). Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) melakukan konsultasi dan diskusi untuk menentukan bentuk kuesioner dan sampel yang dijadikan responden. Kuesioner di buat *link* untuk diisi oleh para mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Setelah itu, Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Kuesioner yang telah diisi, selanjutnya tim melakukan rekap untuk mengelompokkan berapa responden dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang mengisi kuesioner tersebut.

#### 2. Penyiapan bahan

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Untuk kategori Tidak Muda/Tidak Cepat/Sangat Sering/Tidak Berkualitas/Tidak Kompeten/Tidak Sopan dan Ramah/Tidak Nyaman diberi

/Tidak Ada **nilai** : **1**, Kurang Muda/Kurang Cepat/Sering/Kurang Berkualitas/Kurang Kompeten/Kurang Sopan dan Ramah/Cukup Nyaman/Kurang Lengkap diberi **nilai** **2**, Muda/Cepat/Sesekali/Berkualitas/Kompeten/Nyaman/Lengkap **dinilai** **3** dan Sangat Muda/Sangat Cepat/Tidak pernah/Sangat Berkualitas/Sangat Kompeten/Sangat Sopan dan Ramah/Sangat Nyaman/Sangat Lengkap diberi **nilai** **4**.

### 3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah populasi secara keseluruhan 7.189 orang dengan rincian : tenaga kependidikan sebanyak 157, dosen 295 dan mahasiswa 6.737 orang. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 920 responden yang terdiri dari : dosen sebanyak 67 responden, tenaga kependidikan 92 dan mahasiswa 761 Responden.

#### b. Lokasi dan Waktu Pendistribusian kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak dan pendistribusian kuesioner dilaksanakan awal November sampai dengan minggu pertama bulan Desember 2021.

### C. Pengumpulan Data dan Pengisian kuesioner

Kuesioner yang telah disebarakan melalui link di website Politeknik Negeri Pontianak dan diinformasikan kepada seluruh pegawai (dosen dan tenaga kependidikan) dan mahasiswa melalui group Wa masing-masing.

### D. Pengolahan Data

Koesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian direkap oleh tim. Pengolahan data dilakukan dengan metode kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menpan RB nomor : 14 tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menyesuaikan kondisi yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.

## E. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Rumus yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menpan RB nomor 14 tahun 2017, yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N =$  Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konvensi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak memuaskan
2	1,76 -2,5 – 62,50	43,76 – 62,50	C	Tidak puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas



## **F. Perangkat Pengolahan**

### a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program computer/sistem data base.

### b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dan setiap pertanyaan mengandung unsur yang harus dilakukan survey

2) Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey adalah :

#### a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan.

#### b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, seluruh unsur di masing-masing unit dijumlahkan.

## **G. Pengujian Kualitas Data**

Data yang di dapat dimasukkan tabel dan digunakan untuk mengetahui kecendrungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN**

**A. Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik Politeknik Negeri Pontianak dengan data kuesioner berjumlah 920 (Sembilan ratus dua puluh) orang responden diperoleh:

**1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin**

Tabel 2

Data Identitas Responden

<b>No.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1.	Laki-laki	431
2.	Perempuan	472
3.	Tidak Menuliskan Jenis Kelamin	17
	<b>Jumlah</b>	<b>920</b>

Melihat data di atas, responden laki-laki yang mengisi kuesioner sebanyak 431 responden. Sedangkan responden perempuan yang mengisi kuesioner sebanyak 472 orang dan 17 responden yang tidak menuliskan jenis kelamin.

**2. Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaannya**

Tabel 3

Responden berdasarkan Pekerjaannya

<b>No.</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1.	Dosen	67
2.	Tenaga Kependidikan	92
3.	Mahasiswa	750
4.	Tidak menuliskan Jenis Pekerjaan	11
	<b>Jumlah</b>	<b>920</b>

Sementara dari 920 responden yang mengisi kuesioner, diantaranya 67 responden adalah dosen, 92 orang merupakan tenaga kependidikan, dan mahasiswa sebanyak 750 orang serta ada 11 orang yang tidak menuliskan jenis pekerjaannya.

### 3. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4  
Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,61
2.	Prosedur	3,63
3.	Wakktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya/Tarif	3,96
5.	Produk / jenis Pelayanan	3,33
6.	Kompetensi Petugas	3,41
7.	Perilaku Petugas	3,70
8.	Sarana dan prasarana	3,45
9.	Penanganan Pengaduan	3,26

Untuk mengetahui Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5  
 Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,609	0,401
2.	Prosedur	3,628	0,403
3.	Waktu Penyelesaian	3,391	0,376
4.	Biaya/Tarif	3,960	0,440
5.	Produk / jenis Pelayanan	3,327	0,369
6.	Kompetensi Petugas	3,410	0,379
7.	Perilaku Petugas	3,701	0,411
8.	Sarana dan prasarana	3,446	0,383
9.	Penanganan Pengaduan	3,262	0,362
Nilai Indek ( NI )			<b>3,52</b>
Indek Kepuasan Masyarakat			<b>88,06</b>

### **B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi, terkait adanya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik :

Tabel 6  
Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

No.	Unsur Pelayanan	Keterangan
1.	Waktu Penyelesaian	Lamanya prosedur birokrasi yang memperlambat pelayanan, walaupun proses pelayanan tidak melebihi waktu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2.	Perilaku Pelaksana	Sikap pelaksana atau cara komunikasi pelaksana yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
3.	Kepuasan Pelayanan	Perlu dilakukan evaluasi terhadap beberapa tahapan yang menghambat layanan dilapangan salah satunya waktu penyelesaian.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Badan Siber dan Sandi Negara dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Politeknik Negeri Pontianak dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai **88,06** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**.
2. Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan publik Politeknik Negeri Pontianak adalah 3,52, hal ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan Politeknik Negeri Pontianak mempersepsikan bahwa Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan. Diperkuat pula dengan nilai indeks unsur pelayanan Kepuasan Pelayanan memperoleh nilai **3,96**.

### **B. Rekomendasi**

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu disarankan untuk :

1. Adanya kepastian dalam hal ini batas maksimal penyelesaian layanan yang diminta oleh *stakeholder*.
2. Meningkatkan kemampuan pelaksana dalam hal cara berkomunikasi dengan *stakeholder* melalui kegiatan *publik speaking*.
3. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh unit pengampu layanan yang ada di Politeknik Negeri Pontianak.