

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam rangka mewujudkan Kota Banjarbaru sebagai kota pelayanan yang berkarakter dengan fungsi utama melayani masyarakat, dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Peningkatan kualitas layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Aparatur Negara Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa setiap pembina dan penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu

tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan di Unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar seluruh Unit penyelenggara pelayanan dapat lebih maju melayani kebutuhan dan respon dari masyarakatnya.

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 belum melibatkan *assesment* 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 *assesment* 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 dan 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 jangkauan 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.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kota Banjarbaru merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; dan
4. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru.

Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. Sasaran Dan Manfaat

1. Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain :
 - a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna; dan
 - c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Dengan tersedianya data Tingkat Kepuasan Masyarakat secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :
 - a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
 - d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
 - e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
 - f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Banjarbaru Semester I Tahun 2018 dilaksanakan pada 53 (lima puluh tiga) unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru yang terdiri dari 17 (tujuh belas) Kelurahan, 5 (lima) Kecamatan, 9 (sembilan) Puskesmas, 1 (satu) Rumah Sakit, dan 22 (dua puluh dua) perangkat daerah lainnya.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Konsep dan Definisi

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selama ini, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengikuti pedoman sebagaimana Peraturan dimaksud.

Sedangkan Indeks Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur, yaitu :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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 Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan 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 Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan yaitu sebanyak 12.494 responden yang terdiri dari 43976 responden SKPD, 1.003 responden Kecamatan, 3.400 responden Kelurahan dan 3.115 responden Puskesmas di Kota Banjarbaru.

D. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner dibagikan pada saat jam pelayanan/ pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik. Pengguna layanan yang telah mendapatkan pelayanan dalam kurun waktu antara Bulan Januari – Juli 2018 dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survei) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan yaitu data entry dan perhitungan indeks melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kota Banjarbaru.

E. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

F. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Kategorisasi mutu pelayanan sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM,
MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

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

G. Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) setiap unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan tingkat Kota.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

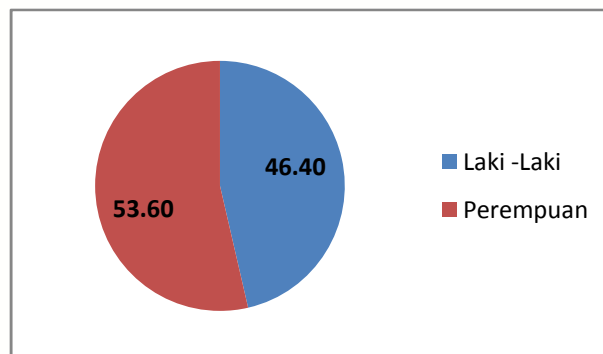
A. Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru. Pelaksanaan survei ini dilaksanakan secara mandiri oleh setiap unit penyelenggara publik di Kota Banjarbaru.

Survei dilakukan terhadap 12.494 responden. Adapun profil responden dapat dilihat pada grafik 3.1

Grafik 3.1

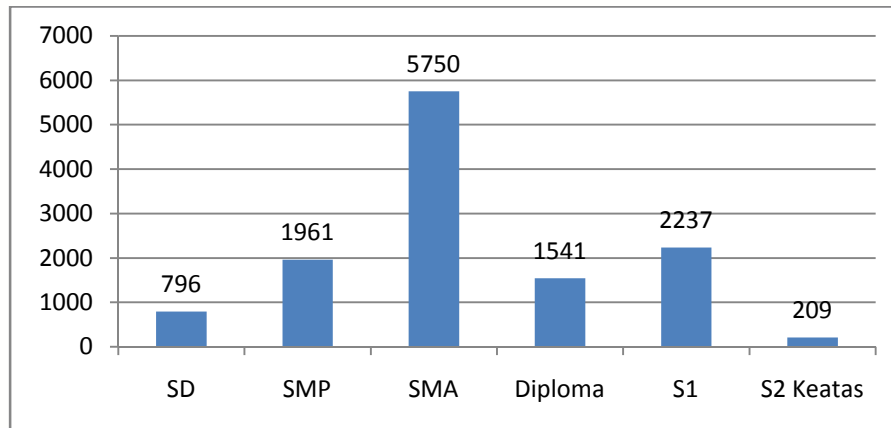
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden yang memberikan pendapat berdasarkan jenis kelamin Laki – laki adalah sebesar 46,40 % (5.797 orang) dan responden perempuan adalah sebesar 53,60 % (6.697) orang. Dengan demikian dapat terlihat bahwa responden perempuan paling banyak yang memberikan pendapat pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018.

Grafik 3.2

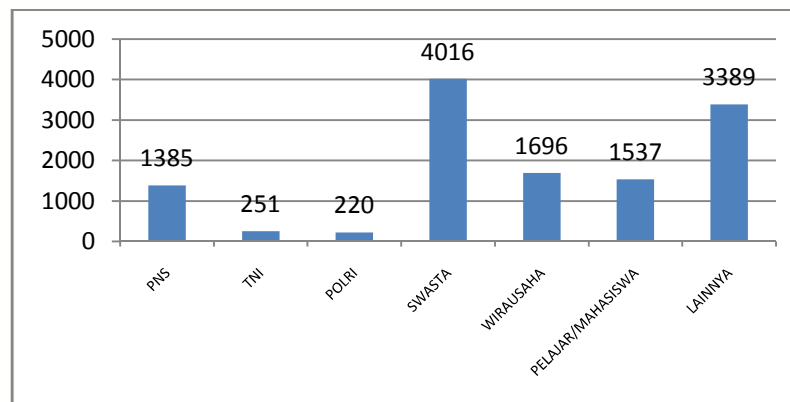
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan grafik di atas, responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan adalah SMA (5.750 orang) atau sebanyak 46,02%, sedangkan responden yang paling sedikit memberikan pendapat adalah dengan tingkat pendidikan S2 (1,67%). Hal ini menggambarkan bahwa pengguna layanan di Kota Banjarbaru didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA, diikuti oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan S1, SMP, Diploma, SD dan S2.

Grafik 3.3

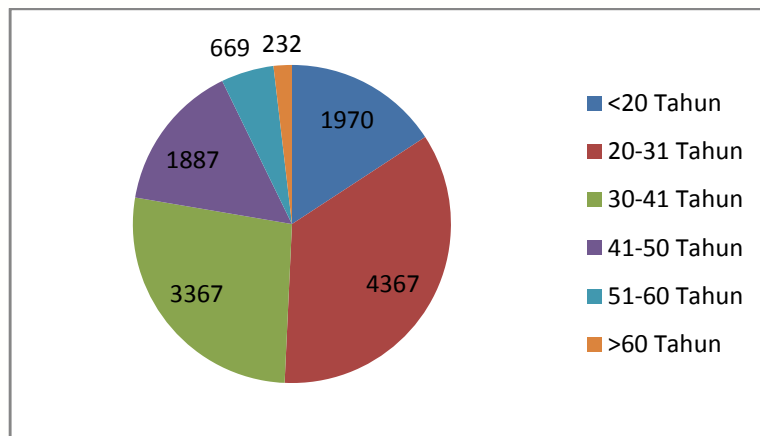
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Dari Profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar adalah pekerjaan swasta yaitu masyarakat yang bekerja selain PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta dan Pelajar/ Mahasiswa.

Grafik 3.4

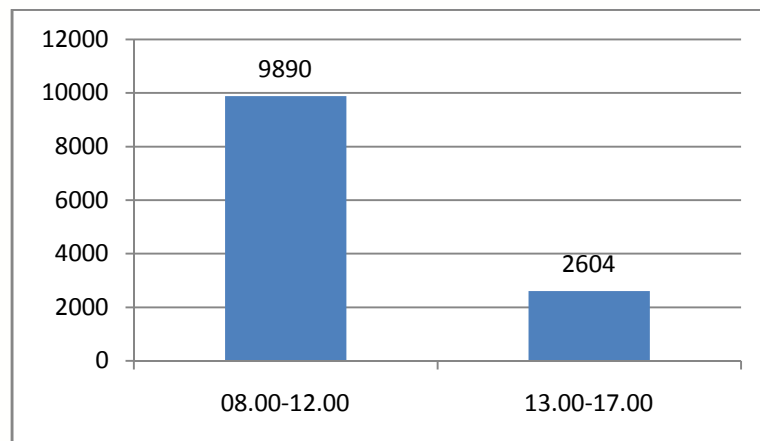
Profil Responden Berdasarkan Rata-Rata Usia



Dari Profil responden berdasarkan rata-rata usia tersebut di atas dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar rata-rata berusia 20 sampai dengan 40 tahun.

Grafik 3.5

Profil Responden Berdasarkan Jam Pelayanan



Dari Profil responden berdasarkan Jam Pelayanan dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar rata-rata mengisi form kuisioner di jam pelayanan pagi sampai tengah hari.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2018.

Kota Banjarbaru memiliki 20 (dua puluh) Kelurahan, 17 (tujuh belas) Kelurahan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 secara mandiri. Dan terdapat 3 (tiga) Kelurahan yang belum menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018.

Berikut kinerja pelayanan kelurahan Tahun 2018 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

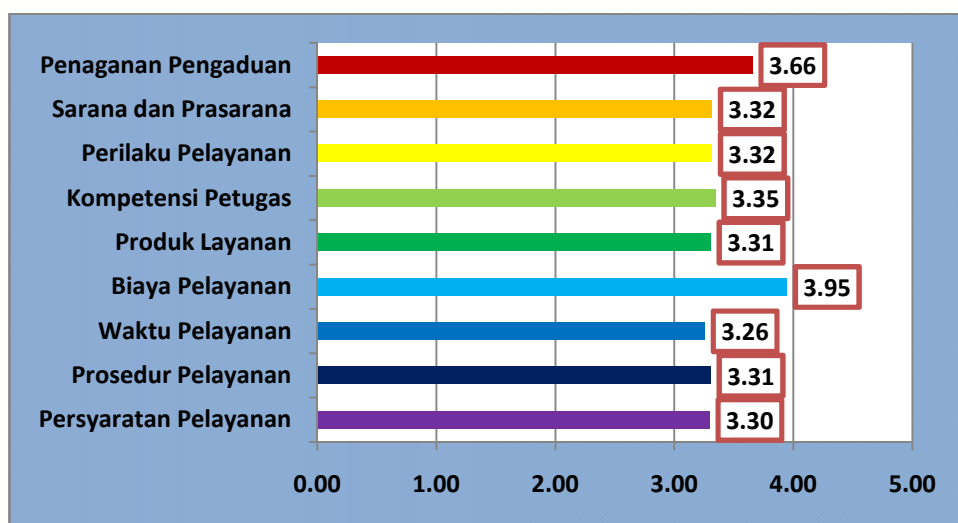
No.	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
		Tahun 2018	
1	2	3	4
1.	Kelurahan Landasan Ulin Tengah	88,96	Sangat Baik
2.	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	88,48	Sangat Baik
3.	Kelurahan Komet	88,42	Sangat Baik
4.	Kelurahan Palam	88,30	Baik
5.	Kelurahan Landasan Ulin Timur	87,90	Baik
6.	Kelurahan Sungai Ulin	87,63	Baik
7.	Kelurahan Guntung manggis	87,35	Baik
8.	Kelurahan Mentaos	87,01	Baik
9.	Kelurahan landasan Ulin Utara	86,78	Baik
10.	Kelurahan Loktabat Utara	85,89	Baik
11.	Kelurahan Sungai Besar	85,12	Baik
12.	Kelurahan Loktabat Selatan	83,89	Baik
13.	Kelurahan Syamsudin Noor	83,13	Baik
14.	Kelurahan Landasan Ulin Barat	83,02	Baik
15.	Kelurahan Guntung Payung	80,67	Baik
16.	Kelurahan Sungai Tiung	79,81	Baik
17.	Kelurahan Guntung Paikat	79,24	Baik
Nilai Indeks Komposit Kelurahan		85,48	Baik

Sumber: Laporan SKM Tahun 2018 dan hasil pengolahan kuesioner Tahun 2018

Tabel di atas menunjukkan nilai indeks komposit kelurahan sebesar **85,48** dengan mutu pelayanan **“B”** atau kinerja **BAIK**. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi yaitu Kelurahan Landasan Ulin Tengah, sedangkan Nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah Kelurahan Guntung Paikat namun masih dalam kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan **“B”**.

Dari nilai di atas dapat dilihat indeks kepuasan masyarakat berdasarkan unsur pelayanan yaitu sebagaimana tercantum dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 3.2
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN KELURAHAN



Grafik di atas menggambarkan unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya/ Tarif dengan nilai rata-rata sebesar 3,95 sedangkan unsur pelayanan terendah adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,26.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2018.

Dari 5 (lima) Kecamatan yang ada di kota Banjarbaru, terdapat 5 (lima) Kecamatan yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Berikut kinerja pelayanan Kecamatan Tahun 2018 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.3

**NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**

No.	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
		Tahun 2018	
1	2	3	4
1.	Kecamatan Landasan Ulin	86.16	Baik
2.	Kecamatan Banjarbaru Selatan	83.83	Baik
3.	Kecamatan Liang Anggang	81.58	Baik
4.	Kecamatan Cempaka	80.40	Baik
5.	Kecamatan Banjarbaru Utara	80.37	Baik
Nilai Indeks Komposit Kecamatan		82,96	Baik

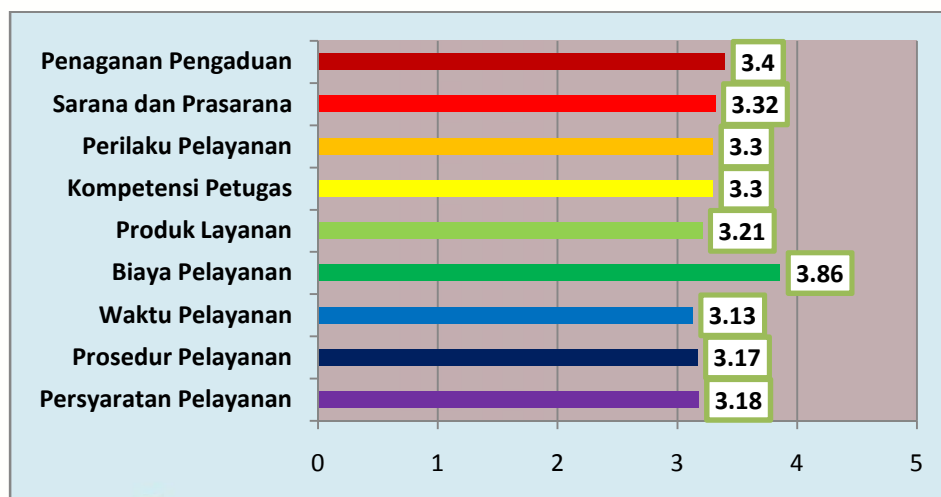
Sumber: Laporan SKM Tahun 2018 dan hasil pengolahan kuesioner Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai indeks komposit Kecamatan sebesar **82,96** dengan mutu pelayanan “**B**” atau kinerja **BAIK**. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi yaitu **Kecamatan Landasan Ulin**, sedangkan Nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah Kecamatan Banjarbaru Utara namun masih dalam kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan “**B**”.

Unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu **Biaya Pelayanan (U4)** sebesar 3,86 sedangkan unsur yang paling rendah mendapat nilai sebesar 3,13 yaitu **Waktu Pelayanan**, sebagaimana grafik dibawah ini.

Grafik 3.4

NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN KECAMATAN



D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2018.

Dari 9 (sembilan) Puskesmas di Kota Banjarbaru, ada 7 (tujuh) Puskesmas yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018. Untuk melihat sejauh mana nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas maka dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada seluruh Puskesmas di Kota Banjarbaru. Untuk hasil survei setiap Puskesmas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5

**NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**

No.	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
		Tahun 2018	
1	2	3	4
1.	Puskesmas Sungai Ulin	84,25	Baik
2.	Puskesmas Liang Anggang	83,22	Baik
3.	Puskesmas Banjarbaru Utara	81,33	Baik
4.	Puskesmas Landasan Ulin	79,95	Baik
5.	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	79,55	Baik
6.	Puskesmas Guntung Payung	78,86	Baik
7.	Puskesmas Guntung Manggis	78,55	Baik
8.	Puskesmas Sungai Besar	77,66	Baik
9.	Puskesmas Banjarbaru Selatan	76,88	Baik
Nilai Indeks Komposit PUSKESMAS		80,81	Baik

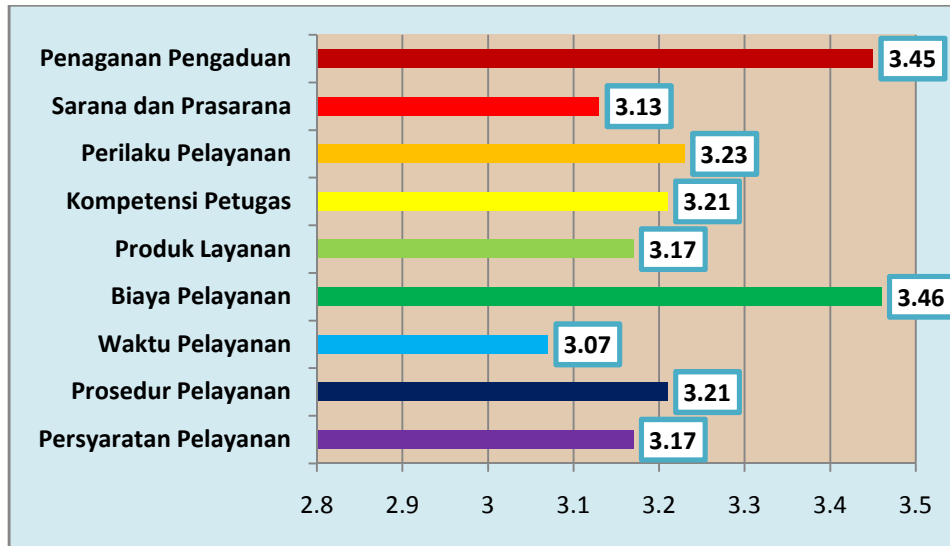
Sumber: Laporan SKM Tahun 2018 dan hasil pengolahan kuesioner Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai indeks komposit PUSKESMAS sebesar **80,81** dengan mutu pelayanan “**B**” atau kinerja **BAIK**. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi yaitu **PUSKESMAS Sungai Ulin**, sedangkan Nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah **PUSKESMAS Banjarbaru Selatan** namun masih dalam kategori kinerja baik dengan mutu pelayanan “**B**”.

Unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu **Biaya Pelayanan (U4)** sebesar 3,46 sedangkan unsur yang paling rendah mendapat nilai sebesar 3,07 yaitu **Waktu Pelayanan**, sebagaimana grafik dibawah ini.

Grafik 3.6

NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS



Dari grafik diatas terlihat terdapat 3 unsur tertinggi yaitu unsur Biaya Pelayanan, penanganan pengaduan dan Perilaku pelayanan. Sedangkan unsur terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,07.

E. Hasil Suvei Kepuasan Masyarakat Semester I pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2018.

Terdapat 22 (dua puluh dua) SKPD yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 secara mandiri. Adapun hasil survei dapat dilihat pada tabel bawah ini :

Tabel 3.7
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SKPD
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

No.	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
		Tahun 2018	
1	2	3	4
1.	Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja	90.59	Sangat Baik
2.	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	88.41	Sangat Baik
3.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	85.80	Baik
4.	SET. DPRD	85.19	Baik
5.	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Pelindungan Anak	84,44	Baik
6.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	84,29	Baik
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	83.73	Baik
8.	Dinas Sosial	83.70	Baik
9.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	83,00	Baik
10.	Dinas Perumahan dan Pemukiman	82.51	Baik
11.	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	82,18	Baik
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	81.65	Baik
13.	Dinas Kesehatan	81,05	Baik
14.	Dinas Perhubungan	80,83	Baik
15.	Rumah Sakit Daerah IDAMAN	79.65	Baik
16.	Inspektorat	79,32	Baik
17.	Dinas Lingkungan Hidup	78.82	Baik
18.	Satuan Polisi Pamong Praja	78.65	Baik
19.	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	78,61	Baik
20.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	77,91	Baik
21.	Dinas Perdagangan	75,98	Kurang Baik
22.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	71.38	Kurang Baik
Nilai Indeks Komposit SKPD		81,28	Baik

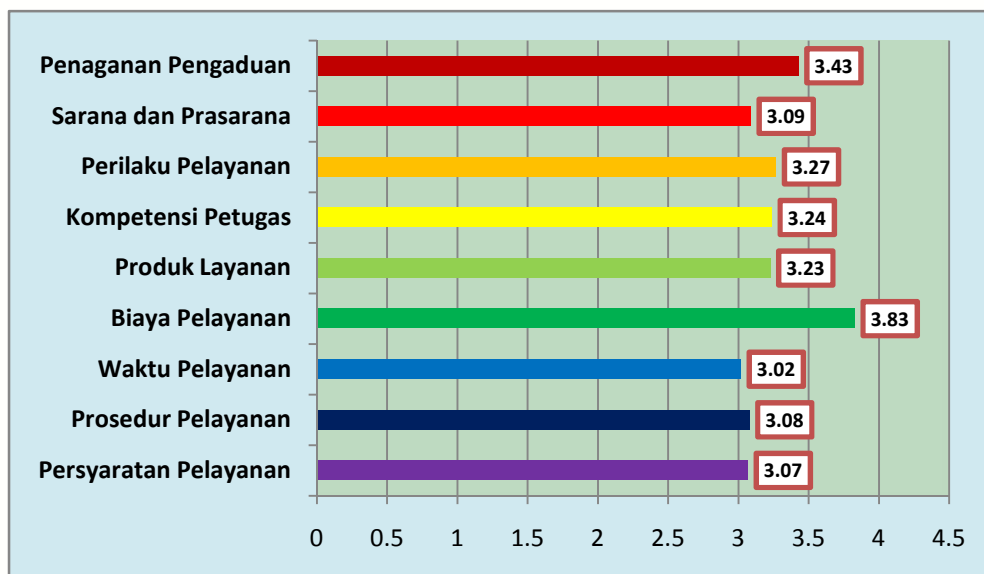
Sumber: Laporan SKM Tahun 2018 dan hasil pengolahan kuesioner Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai indeks komposit SKPD sebesar **81,28** dengan mutu pelayanan **“B”** atau kinerja **BAIK**. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi yaitu **Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja**, sedangkan Nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** dengan mutu pelayanan **“C”** atau kinerja **“Kurang Baik”**.

Unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu **Biaya Pelayanan (U4)** sebesar 3,83 sedangkan unsur yang paling rendah mendapat nilai sebesar 3,02 yaitu **Waktu Pelayanan**, sebagaimana grafik dibawah ini.

Hasil survei menunjukkan bahwa unsur Biaya Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,83 sedangkan unsur terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 3,02. Selengkapnya dapat dilihat pada grafik 3.16.

**Grafik 3.6
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN SKPD**



F. REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I KOTA BANJARBARU TAHUN 2018

Dari 51 (lima puluh satu) unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I didapatkan nilai IKM seluruhnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.8

**NILAI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SELURUH UNIT PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**

No.	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
		Tahun 2018	
1	2	3	4
1.	Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja	90.59	Sangat Baik
2.	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	88.41	Sangat Baik
3.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	85.80	Baik
4.	SET. DPRD	85.19	Baik
5.	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Pelindungan Anak	84,44	Baik
6.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	84,29	Baik
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	83.73	Baik
8.	Dinas Sosial	83.70	Baik
9.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	83,00	Baik
10.	Dinas Perumahan dan Pemukiman	82.51	Baik
11.	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	82,18	Baik
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	81.65	Baik
13.	Dinas Kesehatan	81,05	Baik
14.	Dinas Perhubungan	80,83	Baik
15.	Rumah Sakit Daerah IDAMAN	79.65	Baik
16.	Inspektorat	79,32	Baik
17.	Dinas Lingkungan Hidup	78.82	Baik
18.	Satuan Polisi Pamong Praja	78.65	Baik
19.	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	78,61	Baik
20.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	77,91	Baik
21.	Dinas Perdagangan	75,98	Kurang Baik
22.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	71.38	Kurang Baik
23.	Kecamatan Landasan Ulin	86.16	Baik
24.	Kecamatan Banjarbaru Selatan	83.83	Baik
25.	Kecamatan Liang Anggang	81.58	Baik

1	2	3	4
26.	Kecamatan Cempaka	80.40	Baik
27.	Kecamatan Banjarbaru Utara	80.37	Baik
28.	Kelurahan Landasan Ulin Tengah	88,96	Sangat Baik
29.	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	88.48	Sangat Baik
30.	Kelurahan Komet	88.42	Sangat Baik
31.	Kelurahan Palam	88.30	Baik
32.	Kelurahan Landasan Ulin Timur	87.90	Baik
33.	Kelurahan Sungai Ulin	87.63	Baik
34.	Kelurahan Guntung manggis	87,35	Baik
35.	Kelurahan Mentaos	87,01	Baik
36.	Kelurahan landasan Ulin Utara	86,78	Baik
37.	Kelurahan Loktabat Utara	85,89	Baik
38.	Kelurahan Sungai Besar	85,12	Baik
39.	Kelurahan Loktabat Selatan	83.89	Baik
40.	Kelurahan Syamsudin Noor	83,13	Baik
41.	Kelurahan Landasan Ulin Barat	83,02	Baik
42.	Kelurahan Guntung Payung	80.67	Baik
43.	Kelurahan Sungai Tiung	79,81	Baik
44.	Kelurahan Guntung Paikat	79.24	Baik
45.	Puskesmas Sungai Ulin	84,25	Baik
46.	Puskesmas Liang Anggang	83,22	Baik
47.	Puskesmas Banjarbaru Utara	81,33	Baik
48.	Puskesmas Landasan Ulin	79,95	Baik
49.	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	79,55	Baik
50.	Puskesmas Guntung Payung	78,86	Baik
51.	Puskesmas Guntung Manggis	78,55	Baik
52.	Puskesmas Sungai Besar	77,66	Baik
53.	Puskesmas Banjarbaru Selatan	76,88	Baik
Nilai Indeks Komposit Seluruh Unit Pelayanan Publik		82,45	Baik

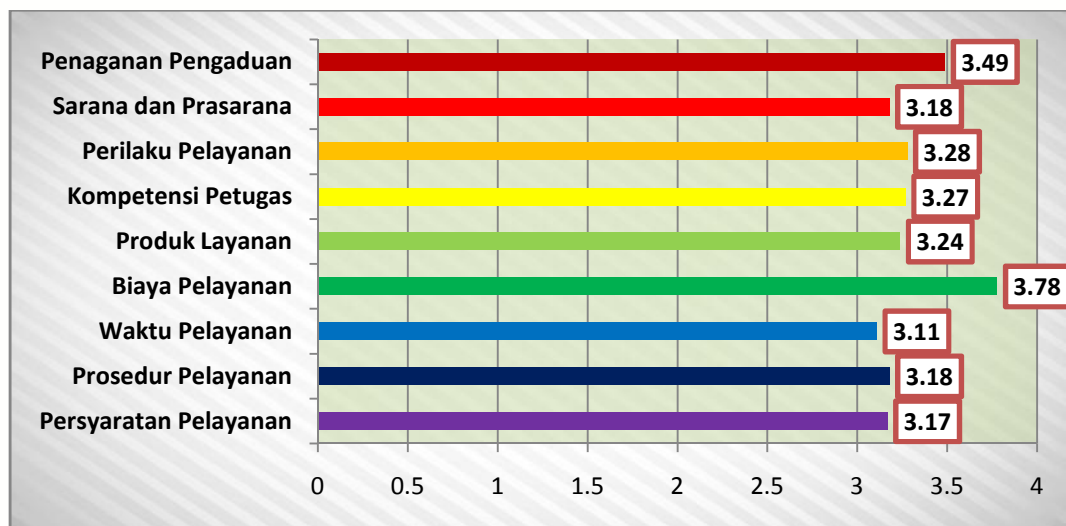
Sumber: Laporan SKM Tahun 2018 dan hasil pengolahan kuesioner Tahun 2018

Tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata persepsi hasil IKM bagi Unit Penyelenggara Pelayanan di Kota Banjarbaru sebesar **82,45** dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kinerja pelayanan **Baik**.

Adapun Nilai Kinerja pelayanan yang paling tinggi yaitu **Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja** dengan nilai **90,59** dengan kategori **“A”** atau kinerja **“Sangat Baik”**, sedangkan Nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang paling rendah adalah **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** dengan mutu pelayanan **“C”** atau kinerja **“Kurang Baik”**.

Dari nilai sebagaimana tersebut di atas maka dapat dilihat indeks kepuasan masyarakat dari unsur pelayanan yaitu sebagaimana tercantum dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 3.7
NILAI GABUNGAN RATA- RATA UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



Dari grafik 3.7 dapat dilihat bahwa dari unsur gabungan semua unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarbaru, unsur tertinggi yaitu Biaya Pelayanan (3,78), diikuti oleh Penanganan Penagaduan (3,49) dan Perilaku Pelayanan (3,28). Sedangkan unsur terendah adalah Waktu Pelayanan (3,11), Persyaratan pelayanan (3,17), Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana dengan bobot nilai (3,17).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Banjarbaru Tahun 2018 pada 53 (lima puluh tiga) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru, secara umum diperoleh nilai rata-rata (indeks komposit) sebesar 82,45 dengan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Kinerja Pelayanan masuk dalam kategori “Baik”. Unsur yang berada dalam kategori Sangat Baik (3,26 – 4,00) yaitu :

- Biaya Pelayanan (3,78); dan
- Penanganan Pengaduan (3,49).

Sedangkan 7 (tujuh) unsur lainnya berada dalam kategori baik (3,0644 – 3,532) yaitu :

- Perilaku Pelaksana (3,28);
- Kompetensi Petugas (3,27);
- Produk Layanan (3,24);
- Prosedur Layanan (3,18);
- Sarana dan Prasarana (3,18);
- Persyaratan Pelayanan (3,17); dan
- Waktu Pelayanan (3,11).

Nilai IKM tertinggi dicapai oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja dengan nilai 90,59 (kinerja pelayanan Sangat Baik) sedangkan nilai pelayanan yang paling rendah yaitu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 71,38 (kinerja pelayanan Kurang Baik).

B. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 disusun berdasarkan prioritas unsur yang mendapatkan nilai persepsi terendah, yaitu :

1. Meningkatkan komitmen bersama antar Pembina, Penanggung Jawab dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam percepatan perbaikan kualitas pelayanan publik;
2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu harus menjamin kemudahan persyaratan dan prosedur agar waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien;
3. Mengedepankan profesionalisme, keramahan, sopan santun dan mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai bagian dari pelayanan yang berkarakter.
4. Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah memberikan pelayanan angat Baik kepada Masyarakat dan dapat memberikan punishment bagi unit penyelenggara pelayanan publik dengan kinerja di kurang baik.

C. Tindak Lanjut

Saran dan tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan hasil rekomendasi di atas adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kompetensi dan kapasitas pegawai dengan memberikan *training* dan atau bimbingan teknis pelayanan prima secara berkala;
2. Menyiapkan dukungan keuangan melalui penganggaran khususnya terkait dengan sarana prasarana maupun penunjang pelayanan;
3. Meninjau dan menelaah kembali prosedur dan persyaratan untuk menjamin kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan;
4. Memublikasikan informasi Pelayanan dan Standar Pelayanan di unit/ ruang pelayanan, area pemerintahan, ruang publik, media informasi (baliho/ billboard), media cetak, *website*, *Media Online*, *Media Sosial* maupun di ruang publik;
5. Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/ penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.

**FOTO KEGIATAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
TAHUN 2018**



