LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN JULI-SEPTEMBER

TAHUN 2022



**Ringkasan**

Dalam Rangka menunaikan amanat dari pasal 33 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan public secara berkelanjutan diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kantor Kelurahan Karang Anyar pada bulan April-Juni 2022 telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

Dalam survey kepuasan masyarakat yang berlangsung selama triwulan pertama (April-Mei-Juni) bulan tersebut, kantor kelurahan Karang Anyar mengumpulkan sebanyak 57 orang responden yang terdiri dari 34 orang laki-laki, dan 23 orang perempuan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kelurahan Karang Anyar tersebut diperolehan Survei kepuasan masyarakat sebesar **87,83** sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan sudah sangat baik. Adapun yang menjadi unsur penilaian ada 9 yaitu Persayaratan, Sistem,mekanisme dan prsosedure, waktu pelaksanaan, biaya/tariff, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan pelayanan, sarana dan prasarana. Dan dari kesembilan unsure tersebut yang nilainya paling tinggi adalah Penanganan pengaduan saran dan masukan kemudian unsure biaya/tariff disusul serta perilaku petugas pelayanan dengan masing-masing nilai adalah **3,982;3,912;3,544.**

 Demikian ringkasan ini dibuat sebagai mukadimah dalam laporan kepuasan masyarakat Kelurahan Karang Anyar per triwulan Juli-September Tahun 2022.

**KATA PENGANTAR**

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN memiliki tiga fungsi utama yaitu melakukan pelayanan publik, pelaksana kebijakan pemerintah dan sebagai alat pemersatu bangsa. Dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik, ASN dituntut untuk memberikan pelayanan prima Atas pemikiran tersebut maka Kelurahan Karang Anyar selaku penyelenggara pelayanan publik dan penyedia layanan publik serta atas arahan bagian organisasi Sekretariat Daerah Kota Samarinda selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat ( SKM ). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada kelurahan Karang Anyar dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan kota samarinda khususnya Kelurahan Karang Anyardimasa yang akan datang.

 Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau keritikan yang sifat nya membangun terhadap hasil survei ini,agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di kota samarinda.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat ( SKM ) Pada tahun ini dan agar menindak lanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei SKM yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

 Samarinda, 03 Oktober 2022

 **Lurah Karang Anyar,**

 **H. RUSMIN NURYADIN, SE.,M.Si**

 **NIP. 196702051996031005**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL 1**

**RINGKASAN………………………………………………………………………………………………………………………. 2**

**KATA PENGANTAR 3**

**DAFTAR ISI 4**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang 6
	2. Dasar Hukum 8
	3. Maksud dan Tujuan 9

**BAB II TINJAUAN TEORI**

1. Umum 11

B. Pelayanan Publik 12

C. Prinsip – Perinsip Pelayanan Publik 14

D. Peningkatan Kualitas Pelayanan 16

**BAB III GAMBARAN UMUM KELURAHAN KARANG ANYAR**

A. Visi dan Misi dan Maklumat Pelayanan 18

B. Sistem dan Prosedur Pelayanan 19

C. Sumber daya Aparatur 19

D. Sarana dan Prasarana 20

**BAB IV METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Obyek Survei 21

B. Responden 21

C. Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data 22

D. Variabel survey…………………………………………………………………………………………..22

E. Bentuk Jawaban…………………………………………………………………………………………23

F. Pengolahan Dan Analisis Data…………………………………………………………………...24

G. Penyusunan Laporan………………………………………………………………………………….24

**BAB V HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat 25

B. Analisis Hasil Pengukuran 29

**BAB VI PENUTUP**

1. Kesimpulan 33

B. Saran 33

**LAMPIRAN**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, Kesehatan, Pertanian, dan Pariwisata dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi public ( Public Reform ) yang dialami Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan dan untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan masyarakat,dapat dilihat dari diterbitkannya beberapa peraturan yang berkaitan lansung dengan penyelenggaraan pelayanan public seperti undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. Berkaitan dengan hal tersebut di kota samarinda sendiri terdapat peraturan daerah kota samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan public.

Dengan di berlakukannya undang - undang nomor 25 tahun 2009 tetang pelayanan publik, diamanatkan bahwa pemerintah daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari Penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya - upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat ( SKM ).

Filisofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh fitzsimmons ( 1994 : 189 ) mengenai kualitas pelayanan yakni *customer satisfactionwith service quality can be defined perceptions of received withexpectation of service desired* yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapakan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang di terima oleh masyarakat dengan pelayanan yang di harapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan *( Customer voice ),* cara ini sudah dilakukan oleh sektor *private* untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan Masukan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan perusahaan *( Walk Out ).* Hal ini sejalan dengan pradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang di berikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik ( Osborn, David, Dan Ted Gebler, 1992 ), Dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey kepuasan masyarakat ( SKM ) Wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan didukung oleh peraturan menteri penadayagunaan aparatur negara ( Permen Pan ) Nomor 20 tahun 2010 tentang road map reformasi birokrasi 2010 - 2015 dan pelaksanaannya diatur oleh keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP / 25 / M. PAN / 2 /2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

1. **Dasar Hukum Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik**

 Dasar hukum penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Karang Anyar adalah :

1. Undang – undang RI Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pemerintah daerah
2. Undang- Undang RI Nomor 34 Tahun 2003 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

c. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

d. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 06 Tahun 2001 Tanggal 23 Februari 2001 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan Dan Kelurahan Kota Samarinda.

e. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan.

 Adapun dasar hukum penilaian Survey kepuasan masyarakat adalah :

1. Undang - undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tetang perbaikan dan peningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat
3. Keputusan men PAN Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik ;
4. Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 25 / M. PAN / 2 / 2004 Tetang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah ;
5. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 26 / KEP / M.PAN / 2 / 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
6. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 118 / KEP / M.PAN / 7 /2003 Tetang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah

Menurut peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan, ***kelurahan*** merupakan perangkat daerah yang berkedudukan diwilayah kecamatan.

Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Camat dan dibantu oleh perangkat kelurahan dalam menyelenggarakan pemerintah kelurahan dan pelayanan umum kepada masyarakat.

**C. Maksud dan Tujuan**

Survey 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 penyelenggaraan pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebahai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efesien, dan lebih efektif Berbaris dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan public.

Maksud dari pekerjaan survei kepuasan masyarakat kelurahan Karang Anyar adalah sebagai berikut :

1. Terukurnya indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Karang Anyar Tahun 2017.
2. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di kelurahan Karang Anyar.
3. Terpetakannya perkembangan persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik di kelurahan Karang Anyar disetiap tahunnya.
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing - masing unit penyelenggara layanan publik.
5. Terpetakannya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar;
6. Tersusunnya strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2022 ;
7. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

 **Sasaran Kegiatan :**

1. Diperolehnya nilai indeks kepuasan masyarakat triwulan Juli-September 2022 sebagai dasar dalam pengukuran Survey kepuasan masyarakat dalam dalam interval waktu tahun berikutnya;
2. Tersusunnya strategi dan recana kerja tahun 2022 peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan Karang Anyar.

 **Ruang Lingkup Survei IKM**

Survei SKM Kelurahan Karang Anyar Triwulan Juli-September Tahun 2022 dilaksanakan di Kelurahan Karang Anyar oleh seluruh pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

 **BAB II**

**TINJAUAN TEORI**

 **A. Umum**

berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men - Pan Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 Telah dikembangkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat ( SKM ). Namun, perubahan indikator - indikator dapat terjadi jika pengalaman di lapangan selama survei dilakukan menunjukan bahwa indikator tersebut tidak relevan, terlalu sulit untuk diukur, dan sebagainya. Berbicara kesulitan mengukur, pasti terkait pula dengan ketersediaan data dan subyektifitas penilaian dari masyarakat. Dalam hal ini, peningkatan ketersediaan dan kualitas data juga menjadi sasaran tururnan yang di harapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya meningkatkan akuntabilitas pengukuran.

Berbicara efisiensi, kinerja ‘ masukan - proses - kelurahan ‘ penting untuk dinilai. Namun menilai proses bukan hal yang mudah karena menyangkut internal unit pelayanan yang memerlukan skema pengukuran tersendiri. Oleh karena itu, indikator - indikator yang berkaitan dengan kepemerintahan yang baik harus di kerucutkan pada aspek - aspek sederhana yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, menilai hasil dan dampak juga bukan hal yang mudah. Selain karena kedua aspek tersebut bukan konsekuensi langsung “ input - proses - output “ yang dijalankan selama setahun, kedua aspek tersebut juga bukan merupakan fungsi tunggal kinerja unit pelayanan. Untuk mencapai hasil dan dampak yang sesuai, ada aktor lain yang menentukan yakni unsur masyarakat dan swasta.

 Model dasar pengukuran kinerja pelayanan ini, pada dasarnya menggunakan pendekatan sistematik. Dalam hal ini, indikator dasar yang dikembangkan mampu merepresentasikan kinerja input, proses, output, outcome hingga dampak.

Dengan demikian, rumusan indikator dasar penyusunan SKM Lebih ditekankan pada kinerja pelayanan umum dilihat dari proses dan hasil. Kedua hal tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat selaku pemakai. Yang dimaksud proses adalah aspek *governance* yaitu bagaimana unit pelayanan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sedangkan yang dimaksud hasil adalah aksesibilitas dan kualitas produk layanan yang dihasilkan dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

**B. Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan *( Osborn Don Gaebler, 1999 ).* Ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic* *government,* yang mengendung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai *katalisator*, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

 Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai *regulator* dibanding *implementor* atau *aktor* pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan.Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri *( helping people to help themselves )*, yang merupakan prinsip *self - help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *reinventing government*.

Dipandang dan sisi masyarakat tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntututan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat di pengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing - masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Merujuk SK MENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik atau pelayanan umum, pada dasar nya merupakan, ‘segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.’ dengan demikian pengertian pelayanan publik sebagaiman dimaksud SK Tersebut mempunyai arti yang sangat luas.

 Melalui diterapkannya kebijakan UU Nomor 32 Tahun 2004 tetang pemerintahan daerah, dilihat dari sisi pelayanan publik, di harapakan *pointof delivery* menjadi lebih pendek, dalam arti titik antaran pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintahan di bawah nya, utama nya pemerintah kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan ( Hoeseinf 1995 ), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, *environmental service*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan ( dalam arti luas ) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dsb. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal service* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb.

Kedua, *developmental service*, layanan bentuk ini lebih bersifat memampukandan memfasilitasi *( enabling and facilitating ),* atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, Akte kelahiran, dan sebagainya. Ketiga, protective services bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

 Sementara itu menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan publik dapat di kelompokan kedalam 3 ( Tiga ) Kelompok besar yaitu :

1. Pelayanaan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**C. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik**

Sherwood dalam supriyono ( 2000 : 7 ) menyatakan : profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak penjabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi penjabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh - sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat Menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat, dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar.

 Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan ( Publik ) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.

Perluasan yang besar pada akhir - akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsiini meletakkan pemerintahan dalam hubungan - hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang di jelaskan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan rasyid ( 1997 : 11 ) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintahan yang harus dijalankannya.

Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Seperti juga di sampaikan oleh david osborne dan ted gaebler mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka david osborne dan ted gaebler menyimpulkan prinsip - prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu :

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimilikik masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyutikkann ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat di tampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat Juga mampu melihat dan mengatisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagai urusan pemerintahnnya, sehingga kekakuanaturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikutsertakan daerah - daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktu nya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

 Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan.

1. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas - asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik ( good governance ).
3. Terpenuhinya hak - hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

 **D. Peningkatan kualitas pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan menurut parasuraman at.al ( dalam Fandy Tjiptono 1996 : 70 ) Meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti Langsung *( Tangibles ),* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan *( Reliability )* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap ( Responsiveness ) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan *( Assurance ),* mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifatdapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu - raguan
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Lovelock ( 1992 ) mengemukakan lima prinsip yang harus di perhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain :

1. Tangible ( Terjemah ), yang anatara lain meliputi kemampaun fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
2. Realiable ( Handal ), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan denga tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness ( Pertanggung jawaban ), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4.Assurance ( Jaminan ), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

5. Empathy ( Empati ), yaitu perhatian pada pelanggan.

Disamping ini maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik setidaknya para pelayan publik harus:

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan ( kinerja )
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan ( prosedurnya sederhana ).

2. Mendapat pelayanan yang wajar.

3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.

4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang ( Transparansi ).

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM KELURAHAN KARANG ANYAR**

1. **Visi, Misi, dan Pelayanan**
2. **Visi**

Kepemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang profisional kepada masyarakat, akuntabel, transparan, menjamin adanya penegakan hukum serta responsive terhadap perkembangan masyarakat, oleh karna itu sebagai perangkat daerah kelurahan Karang Anyar dituntut dan ditantang untuk selalu mengadakan aspek keprofisional pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dasar itulah, Kelurahan Karang Anyar memiliki Visi :

VISI DAN MISI PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN KARANG ANYAR”

VISI PELAYANAN

“TERCIPTANYA PELAYANAN yang CANTIK”

             (Cepat, Akuntabel, Tepat dan Simpatik)

1. **Misi**

Untuk mewujudkan Visi Kelurahan Karang Anyar tersebut, perlu disusun misi. Adanya Misi yang diemban Kelurahan Karang Anyar adalah :

a. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Cepat dan Akurat

b. Mewujudkan Pelayanan yang Dapat Dipertanggung jawabkan

c. Mewujudkan Pelayanan yang Sopan, Rendah dan dapat dipercaya

d. Mewujudkan Pelayanan yang Simpatik

e. Mewujudkan Pelayanan yang Memuaskan

1. **Maklumat pelayanan**

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU.

1. **SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**

Kelurahan Karang Anyar menerapkan system pelayanan satu pintu, dimana segala dimana terima berkas pada satu konter pelayanan diruangan bagian depan kantor.

Secara ringkas presedur pelayanan dimulai dari menyerahkan berkas permohonan kepada petugas piket pelayanan, kemudian berkas diperiksa kelengkapannya, apabila lengkap maka berkas diserahkan ke *operator pelayanan* untuk dikerjakan dan pemohon diminta untuk menunggu ditempat yang telah disediakan, jika belum lengkap maka akan dikembalikan ke warga, dan apabila telah selesai akan diverifikasi oleh Kasie dan di tandatangani oleh Lurah/Pejabat berwenang, setelah itu langsung diserahkan kepada pemohon.

 **C. Sumber Daya Aparatur**

Sampai akhir juni 2022 jumlah pegawai Kantor Lurah Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Sebanyak 15 Orang dengan rincian sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pegawai Negeri Sipil |  10 |
| 2 | PTTB |  3 |
| 3 | PTTH | 2 |

Adapun tingkat pendidikannya PNS di lingkungan Kantor Lurah Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SLTP | 1  |
| 2 | SLTA | 1 |
| 3 | D1 | 1 |
| 4 | D3 | 1 |
| 5 | S1 | 3 |
| 6 | S2 | 3 |

Adapun tingkat pendidikan PTTB di lingkungan Kantor Lurah Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SD Ke bawah | 1 |
| 1 | SLTA | 1 |
| 2 | S1 | 1 |

Adapun tingkat pendidikan PTTH di lingkungan Kantor Lurah Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SLTA | 1 |
| 2 | S1 | 1 |

Adapun susunan kepangkatan di lingkungan Kantor Lurah Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pejabat Eselon IV A |  1  |
| 2 | Pejabat Eselon IV B |  4  |
| 3 | Staf Golongan III | 2 |
| 4 | Staf Golongan II | 2 |
| 5 | Staf Golongan I | 1 |

Berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan dengan banyaknya pegawai, jumlah sumber daya manusia tersebut belum memenuhi kebutuhan penyelenggaran kepemerintahan di Kantor Lurah Karang Anyar.

**D. Sarana dan Prasarana**

Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa aktiva tanah dan bangunan, investasi, Kendaraan dinas dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut ada yang dalam kondisi baik dan adapula yang rusak, namun diharapkan semua barang yang masih bisa digunakan dapat dimanfaatkan dengan optimal.

**BAB IV**

**METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. **Objek Survei**

Dalam survei kepuasaan masyarakat di Kelurahan Karang Anyar ini objek yang digunakan adalah produk pelayanan umum yang terdapat di kelurahan.

Adapun jenis pelayanan umum yang ada dikelurahan Karang Anyar antara lain sebagai berikut :

1. Pengantar pembuatan/perubahan KK
2. KTP
3. Pindah
4. Pindah Datang
5. Kuasa Waris
6. Hak Waris
7. SKCK
8. Keterangan Kelahiran
9. Surat Nikah
10. Keterangan tidak mampu
11. Keterangan Meninggal Dunia
12. Keterangan Usaha
13. Domisili Usaha
14. Domisili Tempat tinggal
15. Peninjauan ke lapangan
16. **Responden**

Jumlah responden dalam laporan kali ini berjumlah 57 orang dengan rentang umur terendah adalah 15 tahun dan tertinggi 66 tahun. Berikut kami sajikan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | Laki-laki | 34 |
| 2 | perempuan | 23 |
| 3 | Tanpa Keterangan | - |
|  Jumlah Keseluruhan | 57 |

1. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Pendidikan | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | SD  |  2 |
| 2 | SLTP | 5 |
| 3 | SLTA | 31 |
| 4 | DI-D3-D4 | 6 |
| 5 | S-1 | 14 |
| 6 | S-2  | - |
| 7 | Tanpa Keterangan | - |
| Jumlah Keseluruhan | 57 |

3. Berdasarkan Pekerjaan Utama

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Pekerjaan | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | PNS/TNI/Polri | 2 |
| 3 | Wiraswasta | 8 |
| 5 | Lainnya | 47 |
| Jumlah keseluruhan | 57 |

 **C. Proses Pengumpulan dan Pengelolahan Data**

Proses pengumpulan data atau survei dilaksanakan dalam rentang waktu 3 bulan yakni pada bulan Juli-September 2022, responden disuruh mengisi data survey oleh petugas piket pelayanan. Responden dapat mengisi survey dengan 2 pilihan yaitu mengisi sendiri blangko survei yang telah diberikan petugas di tempat yang telah disediakan kemudian diserahkan kepada petugas piket pelayanan atau melakukan scan barcode SKM via Handphone dan laporan dibuat setiap 3 bulan sekali.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan atau responden disuruh mengisi data scan barcode SKM pada saat jam pelayanan di masing - masing seksi kelurahan per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara bulan Juli-September 2022.

**D. Variabel Survei**

Penyusunan Survey kepuasaan masyarakat ( SKM ) Menggunakan scan barcode SKM atau alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur, yaitu :

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis atau pun administrasi yang diperlukan untuk memperoses suatu pelayanan;
2. **Prosedur pelayanan,** yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhaan, dan kejelasan alur pelayanan;
3. **Waktu pelayanan,** Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan  pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. **Biaya/ Tarif** pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan;
5. **Produk pelayanan,** yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama kualitas hasil produk pelayanan;
6. **Kompetensi petugas pelayanan,** yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Perilaku petugas pelayanan,** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggara;
8. **Penanganan pengaduan pelayanan**, yaitu pengaduan yang dilakukan masyarakat bias berupa saran dan masukan tentang pelayanan, baik itu masukan atau keluhan atas pelayanan yang diterima maupun saran atau kritik dari masyarakat agar pelayanan dapat berjalan baik;
9. **Sarana dan Prasarana,** yaitu fasilitas umum di ruang pelayanan\.

**E. Bentuk jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 ( tidak mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket / tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 ( Kurang Mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses nya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 ( Mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit - belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 ( sangat mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga proses mudah dan efektif.

**F. pengolahan dan analisis data**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tetang perkembangan Kelurahan Karang Anyar dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukan dalam masing - masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata - rata tertimbang masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

| **Formula** |
| --- |
| **JNU** | **=** | **Σ(U)** |
| **NRRU** | **=** | **JNU ÷ n** |
| **NRRT** | **=** | **NRRU × 0.111** |
| **IKM** | **=** | **Σ(NRRT) × 25** |

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam sebagai berikut :

Predikat Penilaian

| **Rentang** | **Predikat** |
| --- | --- |
| 25.00 - 64.99 | Tidak baik |
| 65.00 - 76.60 | Kurang baik |
| 76.61 - 88.30 | Baik |
| 88.31 - 100.00 | Sangat baik |

Hasil perhitungan sudah ada tersistem di Aplikasi pengisian E-SKM. Sehingga operator pengisian hanya tinggal mengisikan data hasil survey sesuai dengan yang diisi oleh responden.

 **G. Penyusunan Laporan**

Laporan SKM dibuat berdasarkan hasil dari survey yang sudah terisi di aplikasi E-SKM, dan sudah terlihat hasil nilai pelayanannya. Dan dibuat setiap 3 bulan sekali.

**BAB V**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

 **A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Berikut kami sampaikan perhitungan hasil survei SKM di Kelurahan Karang Anyar selama bulan Juli-September 2022 dengan responden sebanyak 57 orang :

Gbr.1 Grafik SKM Bulan Juli



Gbr 2. Grafik 2 SKM Bulan Juli 2022

 Kode Unsur Pelayanan Bulan April sebanyak 17 responden

| **Kode** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah nilai per unsur penilaian** | **NRR per unsure pelayanan** | **NRR Tertimbang** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| U1 | Persyaratan | 55 | 3,235 | 0.359 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 59 | 3.471 | 3.235 |
| U3 | Waktu Pelaksanaan | 55 | 3.235 | 3.941 |
| U4 | Biaya/Tarif | 67 | 3.941 | 0.437 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 55 | 3.235 | 0.359 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 56 | 3.294 | 0.366 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 60 | 3.529 | 0.392 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 68 | 4 | 0.444 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 55 | 3.235 | 0.359 |

Kemudian hasil dari penilaian bulan Juli 2022 adalah 86.5 (Baik)

Nilai dari 86.5 didapatkan dari rumus sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IKM | = | Σ(NRRT) × 25 |



Gbr.3 Grafik SKM Bulan Agustus



Gbr 4. Grafik 2 SKM Bulan Agustus 2022

Kode Unsur Pelayanan Bulan Agustus sebanyak 21 responden

| **Kode** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah nilai per unsur penilaian** | **NRR per unsure pelayanan** | **NRR Tertimbang** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| U1 | Persyaratan | **73** | 3.476 | 0.386 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 68 | 3.238 | 0.359 |
| U3 | Waktu Pelaksanaan | 67 | 3.19 | 0.354 |
| U4 | Biaya/Tarif | 81 | 3.857 | 0.428 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 71 | 3.381 | 0.375 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 72 | 3.429 | 0.381 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 75 | 3.571 | 0.396 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 84 | 4 | 0.444 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 74 | 3.524 | 0.391 |

Kemudian hasil dari penilaian bulan Agustus 2022 adalah 87.85 (Baik)

Nilai dari 87.85 didapatkan dari rumus sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IKM | = | Σ(NRRT) × 25 |



Gbr.5 Grafik SKM Bulan September

Gbr 6. Grafik 2 SKM Bulan September 2022

Kode Unsur Pelayanan Bulan September sebanyak 19 responden

| **Kode** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah nilai per unsur penilaian** | **NRR per unsure pelayanan** | **NRR Tertimbang** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| U1 | Persyaratan | **64** | 3.368 | 0.374 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 64 | 3.368 | 0.374 |
| U3 | Waktu Pelaksanaan | 65 | 3.421 | 0.38 |
| U4 | Biaya/Tarif | 75 | 3.947 | 0.438 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 66 | 3.474 | 0.386 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 68 | 3.579 | 0.397 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | **67** | 3.526 | 0.391 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 75 | 3.947 | 0.438 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 65 | 3.421 | 0.38 |

Kemudian hasil dari penilaian bulan September 2022 adalah 88.95 (Sangat Baik)

Nilai dari 88.95 didapatkan dari rumus sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IKM | = | Σ(NRRT) × 25 |

Sehingga total responden dari bulan Juli-September 2022 adalah 57 responden. Dan hasil rekapitulasi SKM Kelurahan Karang Anyar periode Juli-September 2022 adalah dengan menghitung total “**Nilai per unsure pelayanan”** dari periode Juli-September 2022.

Untuk mendapatkan nilai angka di kolom “**NRR per unsure pelayanan”** dengan menggunakan rumus sebagai berikut : Jumlah Nilai per unsure penilaian dibagi dengan jumlah total responden / JNU ÷ n.

Dan untuk mendapatkan **“NRR Tertimbang” adalah hasil nilai dari NRR per unsure pelayanan.**

Untuk itu sehingga diperoleh tablenya sebagai berikut :

| **Kode** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah nilai per unsur penilaian** | **NRR per unsure pelayanan** | **NRR Tertimbang** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| U1 | Persyaratan | **192** | 3.368 | 0.374 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 191 | 3.351 | 0.372 |
| U3 | Waktu Pelaksanaan | 187 | 3.281 | 0.364 |
| U4 | Biaya/Tarif | 223 | 3.912 | 0.434 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 192 | 3.368 | 0.374 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 196 | 3.439 | 0.382 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | **202** | 3.544 | 0.393 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 227 | 3.544 | 0.393 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 194 | 3.404 | 0.378 |

Dengan total gabungan responden periode Juli-September 2022 adalah 57responden. Sehingga dari table diatas diperoleh nilai SKM nya adalah **87.83** (baik). Adapun nilai yang di dapat adalah dengan menggunakan rumus : **SKM = Σ(NRRT) × 25**

**B. Analisis Hasil Pengukuran**

Berikut analisis hasil pengukuran per unsure pelayanan :

1. **Persyaratan Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai persyaratan pelayanan adalah 3,368. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di kelurahan Karang Anyar sudah baik.

1. **Prosedur Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai prosedur pelayanan adalah 3,351 Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kelurahan Karang Anyar Sudah baik.

1. **Waktu Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai waktu pelayanan adalah 3,281. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa waktu pelayanan di Kelurahan Karang Anyar sudah baik.

1. **Biaya Tarif.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai biaya tarif adalah 3,912. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa biaya tarif di Kelurahan Karang Anyar sudah sangat baik.

1. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 3,368. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Produk pelayanan di Kelurahan Karang Anyar sudah baik.

1. **Kompetensi Petugas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolah data, total NRR nilai unsure mengenai kemampuan petugas pelayanan adalah 3,439. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Karang Anyar Sudah Baik.

1. **Perilaku Petugas Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai Perilaku petugas pelayanan adalah 3,544. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Perilaku petugas pelayanan di kelurahan Karang Anyar sudah baik.

1. **Penanganan pengaduan saran dan masukan Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total NRR nilai unsure mengenai penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan adalah 3,982. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan di Kelurahan Karang Anyar sudah sangat baik.

**9**. **Sarana dan Prasarana**

Berdasarakan hasil pengolahan data, total nilai NRR unsure mengenai Sarana dan Prasarana adalah 3,404. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana lingkungan di Kelurahan Karang Anyar sudah baik.

Dari tabel dapat diketahui bahwa nilai SKM Kelurahan Karang Anyar adalah 87.83, yang berarti masuk dalam kategori nilai kepuasan “ Baik “. Hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Karang Anyar. Jika dibandingkan dengan periode triwulan April-Juni 2022 yaitu 88.8 maka, nilainya turun 0.97 poin.

Jika dibandingkan dari data triwulan sebelumnya maka, nilai unsure penilaian yang paling mencolok perbedaannya adalah waktu pelayanan dan sistem, mekanisme dan procedure. Sementara untuk unsure Biaya/tariff dan penanganan pengaduan saran dan masukan masih tetap yang tertinggi.

Dari 9 unsur yang dinilai, nilai kinerja SKM Terendah adalah unsur Waktu Pelaksanaan mendapatkan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,281 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Baik “. Sedangkan nilai SKM Tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai unsur pelayanan 3,912 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Sangat baik”. Sehingga dapat diartikan bahwa dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruh nya memberikan penilaian yang cukup seimbang dan merata, dengan unsure biaya dan tempat pengaduan yang paling tinggi nilainya.

Unsur Kompetensi dan perilaku petugas pelayanan sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi. Untuk ketepatan waktu akan kami lebih tingkatkan lagi penanganannya. Untuk Sarana dan Prasarana sudah mendapatkan predikat Baik tetapi tetap ke depannya mesti ada peningkatan dalam hal perbaikan sarana dan prasarana pendukung agar suasana ruang pelayanan jadi lebih nyaman lagi.

1. **Rencana Aksi**

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis hasil pengukuran SKM dapat dilihat bahwa setiap unsure pelayanan di Kelurahan Karang Anyar sudah baik, sehingga rencana aksi yang berikutnya adalah mempertahankan yang sudah baik dan berusaha untuk menjadikannya lebih baik lagi, berikut kami sampaikan matrik rencana aksi Kelurahan Karang Anyar :

**MATRIKS RENCANA AKSI**

**PENINGKATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur pelayanan** | **Indikator****/Target** | **Program****/Kegiatan** | **Penanggung jawab kegiatan** | **Rencana Anggaran** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | Persyaratan yang sangat sesuai | Mempertahankan  | Lurah | - |
| yang sudah ada |
| U2 | Prosedur pelayanan | Prosedur yang sangat mudah | Membuat inovasi dalam hal mekanisme dan prosedur | Lurah | - |
| U3 | Waktu Pelayanan | Penyelesaian pelayanan sangat tepat waktu | Membuat program percepatan pelayanan yang lebih prima | Lurah | - |
|
| U4 | Biaya Tarif | Biaya Tarif Gratis | Mempertahankan  | Lurah | - |
| yang sudah ada |
| U5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | Hasil produk pelayanan sudah bagus dan sesuai yang diinginkan | MempertahankanYang sudah ada  | Lurah | - |
|  |  |
| U6 | Kompetensi pertugas pelayanan | Petugas sangat bertanggung jawab dalam pekerjaan | Peningkatan kualitas pegawai dalam hal sikap pelayanan | Lurah | - |
|  |  |
| U7 | Perilaku pertugas | Sopan, rapi dan ramah | Meningkatkan perilaku sikap yang lebih baik  | Lurah | - |
| pelayanan |  |
| U8 | Penanganan Pengaduan,  | Petugas sangat tanggap dalam menangani pengaduan, saran,dan masukan | Mempertahankanyang sudah ada | Lurah | - |
| Petugas Pelayanan |
| U9 | Sarana & Prasarana | Fasilitas kantor | Perubahan tata letak dan peningkatan sarana | Lurah | - |
|  |

**BAB VI**

**PENUTUP**

**Kesimpulan Dan Saran**

1. **Kesimpulan**

Beberapa Kesimpulan yang dapat diambil dari laporan Survei kepuasan masyarakat Kelurahan Karang Anyar Triwulan Juli-September 2022 Adalah sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan mulai Juli-September 2022 telah terhimpun data dari 57 responden yang sudah bersedia mengisi kuesioner mengenai Pelayanan di kelurahan Karang Anyar.
2. Nilai Kinerja SKM Terendah adalah Waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,281 (Baik), Sedangkan nilai SKM Tertinggi adalah unsur Penanganan pengaduan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,982 (Sangat Baik).
3. Keseluruhan 9 unsur penilaian mencapai nilai kualitatif “ Baik “.
4. Hasil dari survey Kelurahan Karang Anyar periode Triwulan Juli-September 2022 mendapat nilai sebesar 87.83 yang berarti masuk dalam karegori nilai kualitatif kepuasan “Baik “.
5. Terdapat penurunan angka 0.97 hasil survey kepuasan masyarakat dimana dari Triwulan April-Juni 2022 nilainya adalah 88.8.

**B. Saran**

1. Perlunya Keteladanan, Komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai perlu disegarkan kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.
2. Perlunya diperhatikan tentang kebersihan, keteraturan tempat pelayanan, dan keindahan lingkungan sehingga pelanggan tetap merasa nyaman setiap waktu.
3. Perlunya keseragaman informasi yang mengacu pada standar pelayanan publik berkaitan dengan syarat - syarat pelayanan, biaya dan waktu pada setiap media informasi yang disediakan, baik berupa brosur, banner.
4. Perlunya data pembanding antar Kelurahan Terhadap nilai SKM Yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Kelurahan Karang Anyar Terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah kota samarinda dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sesuai dengan manfaat yang termatub dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

**LAMPIRAN**