

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2021 dapat diselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Disamping itu, IKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat digunakan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

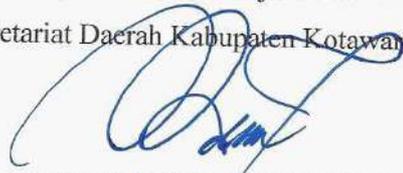
Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan survei ini masih banyak terdapat kekurangan, namun dari hasil survei tersebut dapat memberikan gambaran secara umum kualitas kinerja layanan yang diberikan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat untuk masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Sehingga kami mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi pelaksanaan survei dimasa mendatang.

Akhirnya semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi / rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan kualitas kinerja layanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat ke depannya.

Pangkalan Bun, Desember 2021

Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat

Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat



DARDIANSYAH, S.Pd, SE, M.Si

NIP. 19640916 198812 1 001

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Pengolahan Data	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	5
A. Deskripsi Karakteristik Responden	5
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	7
C. Pembahasan	14
D. Evaluasi Pelaksanaan Survei	18
BAB V PENUTUP	19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi.....	19
C. Lampiran	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	4
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	5
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	5
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	6
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden.....	7
Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	8
Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan.....	9
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	9
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	9
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya/tarif Pelayanan	10
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Produk / hasil layanan	10
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana	10
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Pelaksana	11
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	11
Tabel 16. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana	11
Tabel 17. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	12
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021	14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	5
Grafik 2. Distribusi Umur Responden	6
Grafik 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden	6
Grafik 4. Distribusi Jenis Pekerjaan Responden.....	7
Grafik 5. Distribusi Nilai IKM Per Unsur Pelayanan.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas, pokok dan fungsi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah melakukan pelayanan administrasi pemberian bantuan hibah di bidang keagamaan. Sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat yang selama ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sehingga diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya yang mengatur asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan survei diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini mengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih inovatif sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terukur khususnya pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

B. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan sehingga dapat dijadikan acuan bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap kualitas pelayanan ini adalah:

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan;
2. Mengetahui keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang memuaskan;
3. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif;
4. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, antara lain:

1. Mengetahui kinerja pelayanan yang dilakukan sehingga dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi;
2. Keinginan masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan memuaskan dapat terwujud;
3. Pemetaan terhadap kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana- Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan;
4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diketahui yang dapat dijadikan acuan dalam menjalankan sistem pelayanan lebih baik lagi.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. RuangLingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terkait pelayanan administrasi pemberian bantuan di bidang keagamaan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan September sampai dengan November 2021. Populasi dalam survei ini adalah Badan, Lembaga dan Organisasi Kemasyarakatan penerima hibah berupa uang dari Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun Anggaran 2021 dengan jumlah populasi sebanyak 184 lembaga. Metode sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam survei sebanyak 123 responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie.

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Adapun kuesioner yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri atas 9 unsur, meliputi :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang meliputi benda-benda bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, yang meliputi benda-benda yang tidak bergerak (gedung).

B. Pengolahan Data

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Skala kuesioner memiliki bobot nilai 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) menggunakan kategori pilihan a, b, c, dan d.

Data yang terkumpul dilakukan pemeriksaan kembali untuk mengetahui data yang belum lengkap kebenarannya, selanjutnya data tersebut diolah. Pengolahan data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Variabel yang dikaji merupakan unsur-unsur pelayanan berjumlah 9 (sembilan) buah. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Nilai rata-rata tertimbang yang dihitung untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan dikelompokkan menurut kategori Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif didapat dari pengolahan data kuesioner menggunakan *Microsoft Excel* kemudian hasilnya disajikan secara deskriptif dengan menggunakan tabel dan grafik. Sedangkan analisis kualitatif merupakan hasil pengolahan data yang diambil dari pernyataan responden dalam kolom saran dan masukan yang ada pada kuesioner SKM.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

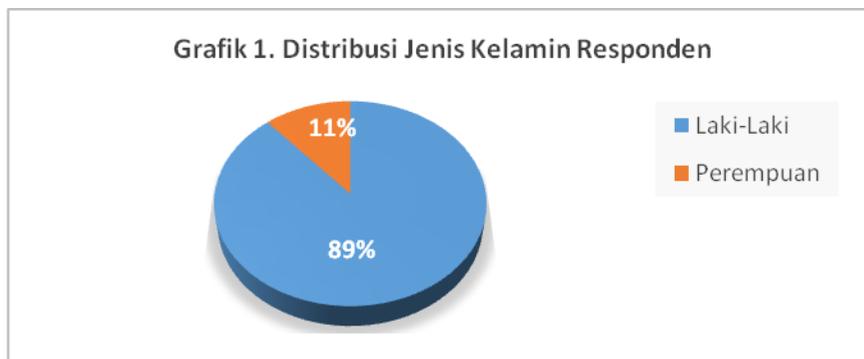
A. Deskripsi Karakteristik Responden

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan penyaringan kuesioner dari 123 kuesioner. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh data primer mengenai karakteristik responden yang masuk dalam survei ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Deskripsi karakteristik responden dalam survei ini sebagai berikut :

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	109	89%	89,0	89,0
	Perempuan	14	11%	11,0	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

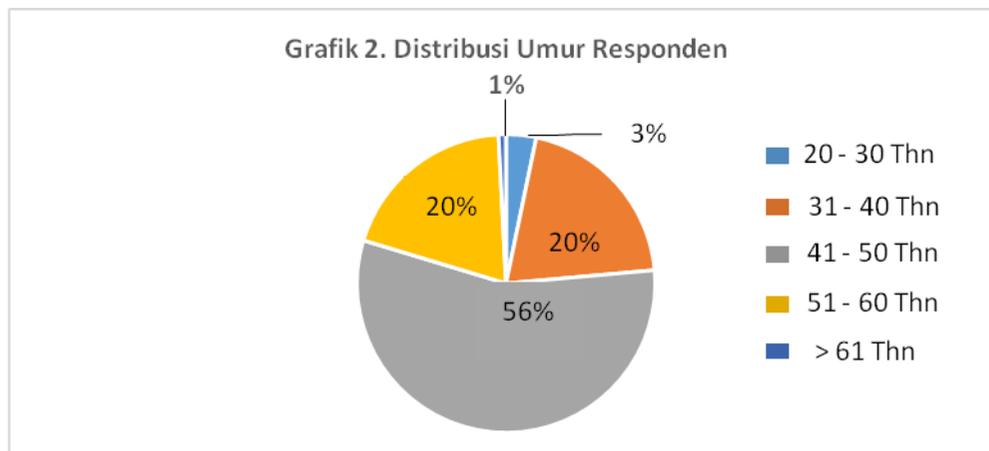


Berdasarkan karakteristik jenis kelamin dari 123 responden adalah laki-laki sebanyak 109 orang (89%) dan perempuan sebanyak 14 orang (11%) yang distribusinya dapat dilihat pada tabel 2. Dari Grafik 1 diketahui bahwa responden perempuan lebih sedikit dibandingkan responden Laki-laki.

2. Karakteristik Umur Responden

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 30 Thn	4	3%	3,0	3,0
	31 – 40 Thn	25	20%	20,0	23,0
	41 – 50 Thn	69	56%	56,0	79,0
	51 – 60 Thn	24	20%	20,0	99,0
	>61 Thn	1	1%	1,0	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

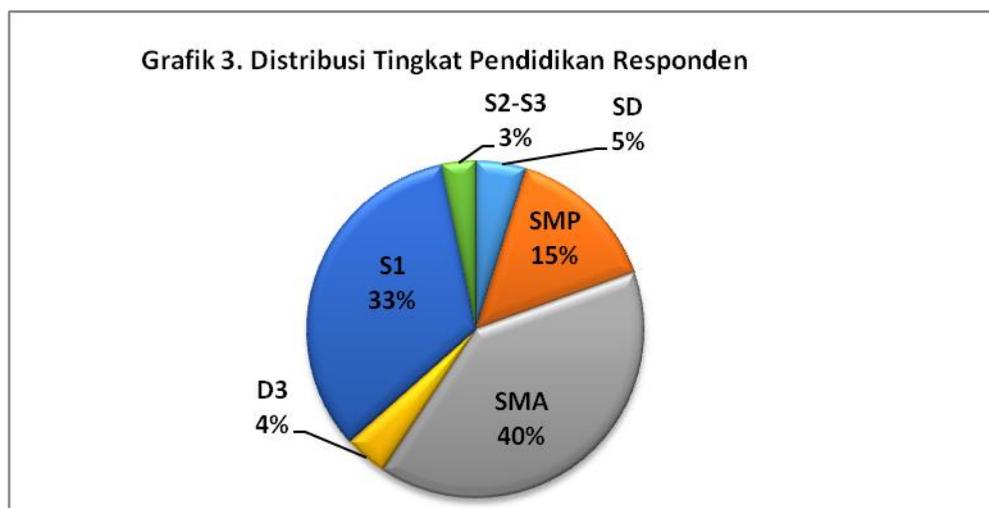


Berdasarkan Tabel diketahui bahwa responden dengan kelompok umur 20 – 30 tahun sebanyak 4orang (3%), kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 25 orang (20%) kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 69 orang (56%), kelompok umur 51–60 tahun sebanyak 24 orang (20%), dan kelompok umur diatas 61 tahun sebanyak 1orang (1%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah kelompok umur 41 – 50 tahun sebesar 56% dan yang paling sedikit pada kelompok umur di atas 61 tahun sebesar (1%).

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	5%	5,0	5,0
	SMP	18	15%	15,0	20,0
	SMA	49	40%	40,0	60,0
	D3	5	4%	4,0	64,0
	S1	41	33%	33,0	97,0
	S2-S3	4	3%	3,0	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

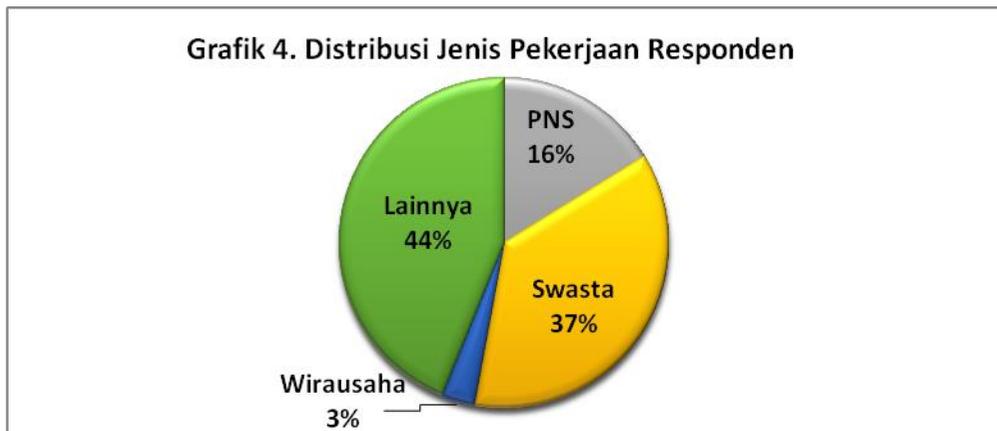


Karakteristik pendidikan terakhir dari 123 responden dalam survei ini adalah SD sebanyak 6 orang (5%), SMP sebanyak 18 orang (15%), SMA sebanyak 49 orang (40%), Diploma 3 sebanyak 5 orang (4%), S1 sebanyak 41orang (33%), dan S2- S3 sebanyak 4 orang (3%) yang dapat dilihat pada tabel 4. Selanjutnya sebaran pendidikan terakhir responden dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut- turut adalah SMA, S1, SMP, SD, D3, dan terakhir S2-S3 (lihat Grafik 3).

4. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	20	16%	16,0	16,0
	Swasta	45	37%	37,0	53,0
	Wirausaha	4	3%	3,0	56,0
	Lain-lain (pedagang, ibu rumah tangga, buruh, petani)	54	44%	44,0	100,0
	Total	194	100,00	100,00	



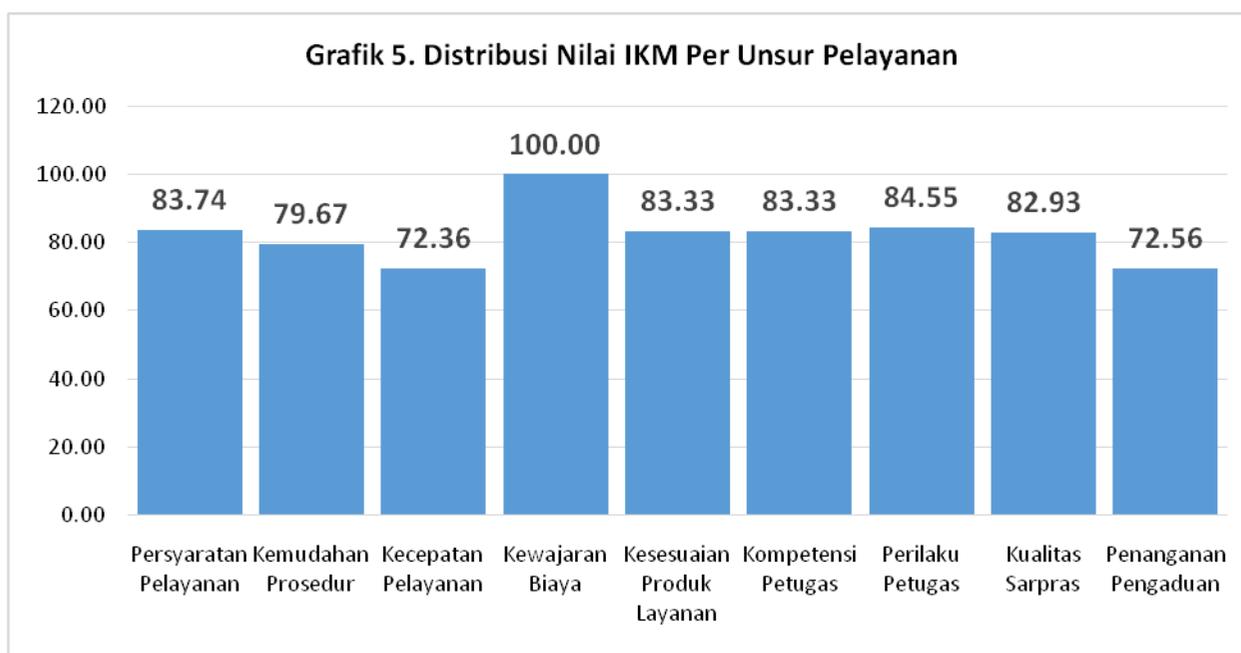
Berdasarkan Tabel 5. diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 20 orang (16%), Swasta sebanyak 45 orang (37%), Wirausaha sebanyak 4 orang (3%), dan Lain-lain (ibu rumah tangga, pedagang, petani, nelayan, buruh, pekerja tidak tetap) sebanyak 54 orang (44%). Dalam survei ini, pada Grafik 4. diketahui bahwa sebaran pekerjaan utama responden dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah Lain-Lain, Swasta, PNS, dan Wirausaha.

B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi pemberian bantuan hibah di bidang keagamaan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat. Pengukuran IKM meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu: 1) Persyaratan pelayanan, 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, 3) Waktu penyelesaian pelayanan, 4) Biaya/tarif, 5) Produk/hasil layanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta 9) Sarana dan Prasarana. Hasil pengukuran IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	83,74	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	79,67	Baik
U3	Waktu penyelesaian Pelayanan	72,36	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	100,00	Sangat Baik
U5	Produk/hasil layanan	83,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	84,55	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,93	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	72,56	Kurang Baik
Nilai IKM		82,50	Baik



Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebesar **82,50** dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam **Kategori Baik**. Selanjutnya pada Grafik 5. memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik dan Baik secara berturut-turut adalah Biaya/Tarif (100,00), Perilaku Pelaksana (84,55), Persyaratan pelayanan (83,74), Produk/hasil layanan (83,33), Kompetensi Pelaksana (83,33), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (82,93) dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (79,67). Sebaliknya, unsur pelayanan dengan nilai IKM dengan kategori Kurang Baik secara berturut-turut dari yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan (72,36) dan Sarana dan Prasarana (72,56).

Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Puas	0	0,0%	0,0	0,0
	Kurang Puas	12	9,8%	9,8	9,8
	Puas	89	72,4%	72,4	82,2
	Sangat Puas	22	17,9%	17,9	100,0
Total		123	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 7. diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten

Kotawaringin Barat dari 123 responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 12 orang (9,8%), puas sebanyak 89 orang (72,4%) sedangkan yang menyatakan sangat puas sebanyak 22 orang (17,9%).

a). Analisis Univariat

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak sesuai	0	0%	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	1	1%	1,0	1,0
	Sesuai	78	63%	63,0	64,0
	Sangat Sesuai	44	36%	36,0	100,0
Total		123	100%	100,0	

Tabel 7. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah kurang sesuai sebanyak 1 orang (1%). Sebaliknya responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 78 orang (63%) dan sangat sesuai sebanyak 44 orang (36%).

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	2	2%	2,0	2,0
	Kurang Mudah	11	9%	9,0	11,0
	Mudah	72	59%	59,0	70,0
	Sangat Mudah	38	31%	31,0	100,0
Total		123	100%	100,0	

Tabel 9. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah yang menyatakan tidak mudah sebanyak 2 orang (2%), kurang mudah sebanyak 11 orang (9%). Sebaliknya, yang menyatakan mudah sebanyak 72 orang (59%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 38 orang (31%).

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	0	0%	0,0	0,0
	Kurang Cepat	30	24%	24,0	24,0
	Cepat	76	62%	62,0	86,0
	Sangat Cepat	17	14%	14,0	100,0
Total		123	100%	100,0	

Tabel 10. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah cepat sebanyak 76 orang (62%) dan sangat cepat sebanyak 17 orang (14%). Sedangkan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat adalah sebanyak 30 orang (24%) dan yang menyatakan tidak cepat tidak ada.

d. Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya/tarif Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Dikenakan Tarif	0	0%	0,0	0,0
Kadang-kadang dikenakan tarif	0	0%	0,0	0,0
Jarang dikenakan tarif	0	0%	0,0	0,0
Tidak dikenakan tarif	123	100%	100,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 11. menunjukkan dari 123 responden menyatakan bahwa pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat tidak dikenakan biaya sebesar 123 orang (100%).

e. Produk/hasil layanan

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Produk / hasil layanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sesuai	0	0%	0,0	0,0
Kurang Sesuai	0	0%	0,0	0,0
Sesuai	82	67%	67,0	67,0
Sangat Sesuai	41	33%	33,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 12. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan bahwa produk / hasil layanan tidak sesuai dan kurang sesuai adalah tidak ada. Sebaliknya responden yang menyatakan produk / hasil layanan sesuai sebanyak 82 orang (67%) dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 41 orang (33%).

f. Kompetensi Pelaksana

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Kompeten	0	0%	0,0	0,0
Kurang Kompeten	1	1%	1,0	1,0
Kompeten	80	65%	65,0	66,0
Sangat Kompeten	42	34%	34,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 13. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan pelaksana tidak kompeten sebanyak 0 orang (0%) dan kurang kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 1 orang (1%). Sedangkan yang menyatakan bahwa pelaksana kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 80 orang (65%) dan sangat kompeten sebanyak 42 orang (34%).

g. PerilakuPelaksana

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Pelaksana

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0%	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	1	1%	1,0	1,0
Sopan dan Ramah	74	60%	60,0	61,0
Sangat Sopan dan Ramah	48	39%	39,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 14. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan adalah tidak sopan dan ramah adalah sebanyak 0 orang (0%) dan yang menyatakan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 orang (1%). Sebaliknya yang menyatakan bahwa petugas sopan dan ramah sebanyak 74 orang (60%) dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 48 orang (39%).

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Mudah	0	0%	0,0	0,0
Kurang Mudah	2	2%	2,0	2,0
Mudah	80	65%	65,0	67,0
Sangat Mudah	41	33%	33,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 15. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah kurang mudah sebanyak 2 orang (2%). Sedangkan responden yang menyatakan mudah sebanyak 80 orang (65%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 41 orang (33%).

i. Sarana dan Prasarana

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Baik	0	0%	0,0	0,0
Kurang Baik	31	25%	25,0	25,0
Baik	73	59%	59,0	84,0
Sangat Baik	19	15%	15,0	100,0
Total	123	100%	100,0	

Tabel 16. menunjukkan dari 123 responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Kabupaten Kotawaringin Barat kurang baik sebanyak 31 orang (25%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 73 orang (59%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 orang (15%).

b). Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif ini didapat melalui jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka yang terdapat pada lembar kuesioner. Jawaban responden tersebut berupa kritikan, saran dan harapan terhadap pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, antara lain:

a. Sarana dan Prasarana

- Tidak tersedia ruang tunggu khusus
- Perlu ditingkatkan dalam hal sarana ruang tunggu
- Ruang tunggu / antrian yang kayaknya belum ada
- Sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan contoh ruang tunggu yang nyaman
- Kurangnya fasilitas tempat ruang tunggu sewaktu ada yang antri
- Bagian tunggu kursinya kurang
- Pelayanan baik hanya fasilitas yg kurang memadai
- Ruang tunggu kursinya sedikit

b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Akan lebih baik kalau lebih sering diadakan sosialisasi dari Bagian Kesra Kabupaten, kepada Perangkat atau warga Desa terkait regulasi yang berlaku
- Perlu adanya keseragaman dan penjelasan yang rinci dalam menetapkan/memberi persyaratan untuk proses pemberkasan dokumen kepada masyarakat
- Konsisten dengan jam kerja
- Semoga lebih di permudah untuk persyaratan pencairannya
- Semoga lebih di permudah administrasi dana hibahnya
- Terima kasih untuk dana hibahnya kedepan pelayanannya lebih di percepat
- Pelayanan baik hanya proses yang agak lama
- Kurang mendapat info masalah dana hibah masuk ke rekening, selebihnya sudah baik

C. Pembahasan

Tabel 17. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Rata-Rata	%	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35	83,74	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,19	79,67	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,89	72,36	C	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk/hasil Layanan	3,33	83,33	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,33	83,33	B	Baik
U7	Perilaku Petugas	3,38	84,55	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	82,93	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,90	72,56	C	Kurang Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			82,50	B	Baik

Pada Tabel 17. menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan. Berdasarkan tabel tersebut yang mendapatkan kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik yaitu Biaya/Tarif. Terdapat 6 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik yaitu 1)Perilaku Petugas, 2)Persyaratan Pelayanan, 3)Produk/hasil layanan, 4)Kompetensi Petugas, 5)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 6)Sistem, Mekanisme dan Prosedur.Sedangkan unsur pelayanan lainnya yang masuk dalam kategori C (Kurang Baik) yaitu: 1) Kecepatan Pelayanan, dan 2) Sarana dan Prasarana.

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021 sebagai berikut :

a. Persyaratan Pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata 3,35 maka unsur persyaratan pelayanan berada pada kategori B (Baik). Meskipun unsur persyaratan pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi. Keluhan dari masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena adanya persyaratan yang belum terpenuhi. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar 3,19 yang berada pada kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasakan adanya kemudahan prosedur dalam pengurusan sebuah dokumen dan adanya kejelasan informasi tentang tata cara dalam mendapatkan layanan.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pada tabel hasil analisis menunjukkan bahwa nilai interval untuk unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah 2,89 berada pada kategori C (Kurang Baik). Masyarakat menyampaikan keluhan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang lama atau kurang cepat. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya jumlah petugas pelayanan atau sarana dan prasarana yang mendukung.

d. Biaya/Tarif

Hasil analisis memperlihatkan bahwa nilai interval unsur biaya/tarif adalah sebesar 4,00 maka unsur tersebut termasuk pada kategori A (Sangat Baik). Unsur ini merupakan unsur dengan nilai kinerja pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah disurvei yang secara keseluruhan menjawab tidak dikenakan biaya (gratis). Hal ini mencerminkan adanya *Clean Government* dan menandakan tidak adanya pungli dalam pengurus sebuah dokumen.

e. Produk/hasil Layanan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur produk/hasil layanan sebesar 3,33 dan termasuk pada kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan.

f. Kompetensi Petugas

Unsur kompetensi petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,33 termasuk pada kategori B (Baik). Meskipun demikian unsur ini harus tetap ditingkatkan sebagai upaya meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,32 dan tergolong pada kategori Baik (Baik). Oleh karena itu harus tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini terkait kesigapan dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah terkait pelayanan yang diterima oleh konsumen/pelanggan.

h. Sarana dan Prasarana

Unsur kualitas sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,90 dan termasuk pada kategori C (Kurang Baik). Masyarakat menyampaikan keluhan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti tidak tersedianya ruang tunggu khusus dan kursi yang tersedia tidak cukup. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas sarana dan prasarana agar tercipta kenyamanan pada masyarakat yang menerima layanan.

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu dan Pembiayaan	PenanggungJawab
1.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Penggunaan teknologi berbasis web untuk mengurangi antrian - Pembagian jam kerja petugas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
2.	Sarana dan Prasarana - Fasilitas umum (toilet) - Fasilitas yang tidak ada atau kurang (AC, ruang tunggu, kursi tunggu) - Kebersihan ruangan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan analisis kebutuhan barang - Pengadaan barang sesuai kebutuhan - Peningkatan kebersihan ruangan - Pemeliharaan barang 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada Konsumen/Pelanggan dan penyebaran informasi - Peningkatan koordinasi dan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
4.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Memaksimalkan penggunaan fasilitas/media pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2021 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
5.	Produk/hasil Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat

6.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk pelatihan/ pendidikan bagiSDM - Melakukan analisis kebutuhan SDM 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
7.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi dan penyebaran informasi - Meningkatkan koordinasi dan komunikasi efektif - Kerjasama dengan pihak terkait 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
8.	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Membudayakan program 3S (Senyum, Salam,Sapa) - Meningkatkan komunikasi efektif - Pembagian jam kerja petugas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat
9.	Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi dan penyebaran informasi tentang tidak adanya retribusi 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2022 - DPA 	Bagian Kesra Setda Kab. Ktw. Barat

D. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 masih dalam masa pandemi Covid-19, sehingga dilaksanakan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Terdapat beberapa hal yang perlu di evaluasi pada pelaksanaan survei tahun ini, antara lain:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh tim survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam kuesioner SKM terutama bagi responden yang sudah berusia lanjut.
2. Perlunya meningkatkan kemampuan komunikasi dalam pelaksanaan survei bagi petugas survei (enumerator), terutama dalam rangka mendorong responden untuk memberikan jawaban atas pertanyaan terbuka dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Total responden pada survey yang dilaksanakan pada tahun 2021 sebanyak 123 orang responden dan secara umum kualitas pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat dipersepsikan Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah sebesar 82,50 dengan kategori penilaian Baik.
2. Hasil survei menunjukkan ada 1 unsur pelayanan yang dipersepsikan Sangat Baik yaitu unsur Biaya/tarif dan 6 unsur yang dipersepsikan Baik oleh masyarakat, meliputi : 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 3) Produk/hasil layanan, 4) Kompetensi Petugas, 5) Persyaratan Pelayanan, 6) Perilaku Petugas. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Unsur pelayanan yang masuk dalam kategori yang dipersepsikan oleh masyarakat Kurang Baik yaitu : 1) Waktu Pelayanan, dan 2) Sarana dan Prasarana. Oleh karena itu unsur-unsur pelayanan tersebut harus dievaluasi dan diperbaiki.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam kedisiplinan menjalankan SOP.
2. Perlu adanya peningkatan koordinasi dan komunikasi dengan pihak-pihak terkait yang terlibat langsung dalam pelayanan.
3. Perlu dilakukan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkelanjutan baik kepada masyarakat maupun pelaksana terkait aturan-aturan yang berlaku.
4. Memberikan kesempatan kepada pelaksana untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat.

C. Lampiran

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN
DAN PER UNSUR RESPONDEN TAHUN 2021**

INSTANSI : Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kab. Ktw. Barat
ALAMAT : Jalan Sutan Syahrir Nomor 2 Pangkalan Bun
 Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	2	40	5	6	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67	0,0298	91,67
2	2	54	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
3	1	38	4	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
4	2	42	5	1	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3,56	0,0289	88,89
5	1	20	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
6	1	23	5	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56
7	1	40	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	3,56	0,0289	88,89
8	2	39	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	3,78	0,0307	94,44
9	2	41	5	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31	3,44	0,0280	86,11
10	1	53	3	6	1	3	3	2	4	3	3	4	4	3	29	3,22	0,0262	80,56
11	1	34	3	6	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	0,0271	83,33
12	1	38	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00
13	1	53	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00
14	1	48	3	6	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	3,33	0,0271	83,33
15	1	53	5	1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31	3,44	0,0280	86,11
16	1	44	5	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	0,0316	97,22
17	1	48	2	6	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	30	3,33	0,0271	83,33
18	2	52	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
19	1	55	3	4	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	24	2,67	0,0217	66,67	
20	1	38	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00	
21	1	63	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	3,00	0,0244	75,00	
22	1	59	5	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	3,44	0,0280	86,11	
23	1	48	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78	
24	2	50	3	6	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	26	2,89	0,0235	72,22	
25	1	40	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00		
26	1	56	2	6	1	3	1	2	4	3	3	3	3	25	2,78	0,0226	69,44		
27	1	49	3	6	1	4	2	2	4	4	4	3	4	30	3,33	0,0271	83,33		
28	1	46	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78		
29	1	57	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3,78	0,0307	94,44		
30	1	53	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56		
31	2	37	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78		
32	1	60	5	4	1	3	4	2	4	3	2	4	4	29	3,22	0,0262	80,56		
33	1	31	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78		
34	1	50	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4	31	3,44	0,0280	86,11		
35	1	42	3	6	1	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3,22	0,0262	80,56		
36	1	43	2	6	1	3	4	3	4	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56		
37	1	40	5	6	1	3	3	2	4	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00		
38	1	47	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78		
39	1	47	3	6	1	3	3	3	4	3	3	4	3	30	3,33	0,0271	83,33		
40	1	26	5	6	1	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3,22	0,0262	80,56		
41	1	47	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00		
42	1	39	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78		
43	1	58	3	6	1	3	3	2	4	3	3	3	2	26	2,89	0,0235	72,22		

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
44	1	44	5	6	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56
45	1	30	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
46	1	48	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
47	1	36	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
48	1	50	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
49	1	49	5	6	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33	3,67	0,0298	91,67
50	2	35	5	6	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	3,56	0,0289	88,89
51	1	56	2	6	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	3,33	0,0271	83,33
52	1	50	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00
53	1	35	5	6	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	0,0307	94,44
54	1	44	1	6	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3,44	0,0280	86,11
55	2	45	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
56	1	50	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
57	1	50	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
58	1	34	6	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3,78	0,0307	94,44
59	1	49	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
60	2	39	4	6	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	3,56	0,0289	88,89
61	1	51	2	6	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3,78	0,0307	94,44
62	1	53	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	0,0316	97,22
63	1	53	2	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
64	1	48	3	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00
65	1	52	5	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
66	1	52	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3,22	0,0262	80,56
67	2	49	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56
68	1	51	3	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56

NO.	Sex	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
69	1	48	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,00	0,0244	75,00	
70	1	47	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3,11	0,0253	77,78	
71	1	50	3	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	0,0253	77,78	
72	1	45	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00	0,0244	75,00	
73	1	48	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	0,0316	97,22	
74	1	33	4	4	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3,22	0,0262	80,56	
75	1	55	1	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00	0,0244	75,00	
76	1	52	3	6	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3,22	0,0262	80,56	
77	1	42	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3,22	0,0262	80,56	
78	1	45	3	4	1	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2,78	0,0226	69,44	
79	1	51	5	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2,89	0,0235	72,22	
80	1	48	3	4	1	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3,00	0,0244	75,00	
81	2	45	3	6	1	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2,89	0,0235	72,22	
82	1	42	5	4	1	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3,00	0,0244	75,00	
83	2	39	5	4	1	4	2	2	4	3	3	3	4	2	3,00	0,0244	75,00	
84	1	47	2	6	1	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3,33	0,0271	83,33	
85	1	44	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3,22	0,0262	80,56	
86	1	55	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89	0,0316	97,22	
87	1	43	2	6	1	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3,33	0,0271	83,33	
88	1	44	2	4	1	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3,11	0,0253	77,78	
89	1	47	3	4	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3,33	0,0271	83,33	
90	1	48	5	6	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,11	0,0253	77,78	
91	1	51	3	4	1	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3,11	0,0253	77,78	
92	1	46	1	6	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3,67	0,0298	91,67	
93	1	49	2	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3,56	0,0289	88,89	

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
94	1	48	2	6	1	3	3	2	4	3	3	3	3	2	26	2,89	0,0235	72,22
95	1	50	3	6	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	3,33	0,0271	83,33
96	1	50	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	0,0325	100,00
97	1	50	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	0,0307	94,44
98	1	49	3	6	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32	3,56	0,0289	88,89
99	1	32	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	32	3,56	0,0289	88,89
100	1	49	5	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	31	3,44	0,0280	86,11
101	1	46	2	6	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	30	3,33	0,0271	83,33
102	1	49	3	6	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	32	3,56	0,0289	88,89
103	1	43	3	6	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	26	2,89	0,0235	72,22
104	1	38	5	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	28	3,11	0,0253	77,78
105	1	34	5	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	30	3,33	0,0271	83,33
106	1	50	2	6	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	3,78	0,0307	94,44
107	1	40	3	6	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00
108	1	47	1	6	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	27	3,00	0,0244	75,00
109	1	51	2	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	28	3,11	0,0253	77,78
110	1	40	5	6	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	0,0253	77,78
111	1	53	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00
112	1	47	5	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	31	3,44	0,0280	86,11
113	1	48	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	26	2,89	0,0235	72,22
114	1	45	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31	3,44	0,0280	86,11
115	1	44	5	6	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56
116	1	47	5	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	31	3,44	0,0280	86,11
117	1	52	3	6	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00
118	1	46	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	31	3,44	0,0280	86,11

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jml. Nilai Per Responden	NRR Per Responden	NRR Tertimbang Per Responden	IKM Responden
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
119	1	48	3	6	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00
120	1	47	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	25	2,78	0,0226	69,44
121	1	50	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	0,0262	80,56
122	1	52	3	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3,00	0,0244	75,00
123	1	53	2	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	26	2,89	0,0235	72,22

Jml. Nilai Per Unsur Pelayanan	412	392	356	492	410	410	416	408	357									
NRR Per Unsur Pelayanan	3,35	3,19	2,89	4,00	3,33	3,33	3,38	3,32	2,90									
NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	0,372	0,354	0,322	0,444	0,370	0,370	0,376	0,369	0,322									
IKM UNIT PELAYANAN										82,50								
BAIK										BAIK								

NO.	Seks	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- NRR Tertimb./Responden : $NRR \times (1/(Jml \text{ Resp}))$
- NRR Tertimb./Unit Pelay. : $NRR \times (1/9)$
- IKM : Indeks Kepuasan Masy.
- IKM Responden : $Jml. \text{ NRR Tertimb.} \times (Jml. \text{ Resp} \times 25)$
- IKM Unit Pelayanan : $Jml. \text{ NRR Tertimb.} \times 25$

MUTU PELAYANAN :

Kinerja Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM
A (Sangat Baik)	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,0
B (Baik)	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,6000 - 3,064	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,0000 - 2,596	25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	Jumlah Rata-Rata	%	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35	83,74	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,19	79,67	B
U3	Kecapaian Pelayanan	2,89	72,36	C
U4	Kewajaran Biaya	4,00	100,00	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,33	83,33	B
U6	Kompetensi Petugas	3,33	83,33	B
U7	Perilaku Petugas	3,38	84,55	B
U8	Kualitas Sarpras	3,32	82,93	B
U9	Penanganan Pengaduan	2,90	72,56	C
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			82,50	BAIK

Prioritas Perbaikan		Jumlah
Prioritas Utama (D)		0
Pertahankan Prestasi (C)		2
Prioritas Rendah (B)		6
Berlebihan (A)		1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN KESRA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
SEMESTER II TAHUN 2021**

NILAI IKM

82.50

**NAMA LAYANAN : VERIVIKASI BERKAS
PENYALURAN HIBAH**

RESPONDEN

Jumlah : 123 Orang

Jenis Kelamin : L = 104 Orang, P = 19 Orang

Pendidikan : SD = 6 Orang

SMP = 18 Orang

SMA = 49 Orang

DIII = 5 Orang

S1 = 41 Orang

S2 = 4 Orang

Periode Survey = Agustus s/d Desember 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNITKAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAG. MASYARAKAT