



PEMERINTAH KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT

# LAPORAN SKM 2019

Survey Kepuasan Masyarakat  
Kabupaten Kotawaringin Barat  
Tahun 2019

Bagian Organisasi  
Setda Kabupaten Kotawaringin Barat  
Jl. Sultan Syahrir No. 2 Pangkalan Bun 74112  
[bag.organisasisetdakobar@gmail.com](mailto:bag.organisasisetdakobar@gmail.com)



## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengetahui kualitas pelayanan publik sehingga nantinya akan dapat meningkatkan kualitas tersebut adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Perangkat Daerah penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

Untuk Laporan SKM Tahun 2019, sebanyak 12 (dua belas) Perangkat Daerah penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata SKM Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 adalah 82,36 atau kategori Baik. Nilai ini walaupun menurun dari tahun sebelumnya (Tahun 2018) yaitu 82,89 atau menurun 0,53 poin, hal ini disebabkan adanya peningkatan jumlah perangkat daerah yang melakukan survey, dimana pada tahun 2018 hanya 8 (delapan) Perangkat Daerah sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 12 (dua belas) Perangkat Daerah, sehingga mempengaruhi nilai kumulatif rata-rata SKM Kabupaten. Nilai SKM tertinggi untuk Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nilai 91,81 atau kategori Sangat Baik.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya mengetahui kualitas pelayanan publik sehingga nantinya akan dapat meningkatkan kualitas tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## REKAPITULASI HASIL SKM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

No	Nama Perangkat Daerah	NILAI IKM		+/- Dari tahun lalu	Mutu Pelayanan	Keterangan
		2018	2019			
1	Kecamatan Arut Selatan		73,98	-	Kurang Baik	Perangkat Daerah yang melaksanakan SKM : 2018 : 8 (22,22 %) 2019 : 12 (33,33%)
2	Kecamatan Pangkalan Lada	88,62		-		
3	Kecamatan Kotawaringin Lama		76,07	-	Kurang Baik	
4	Kecamatan Kumai	86,68	87,69	1,01	Baik	
5	Kecamatan Pangkalan Banteng	79,25	84,62	5,37	Baik	
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	73,67	79,24	5,57	Baik	
7	Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun	76,35	76,74	0,39	Baik	
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	91,81	91,88	0,07	Sangat Baik	
9	Dinas Kesehatan		79,35		Baik	
10	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	85,68	87,90	2,22	Baik	
11	Dinas Perhubungan		81,11	-	Baik	
12	Dinas Sosial		83,35	-	Baik	
13	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi		86,39	-	Baik	
14	Badan Pendapatan Daerah	81,09				
TOTAL JUMLAH NILAI		663,15	988,32			
RATA- RATA NILAI		82,89	82,36		BAIK	



**REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

LEVEL INSTANSI : Kabupaten  
 INSTANSI : Pemerintah Kab. Kotawaringin Barat  
 WILAYAH : Kabupaten Kotawaringin Barat  
 TAHUN : 2019  
 JUMLAH TOTAL : **988,32**  
 NILAI RATA-RATA : **82,36**  
 KESIMPULAN KINERJA : Baik

No	Kode Instansi	NAMA SATUAN KERJA	Nilai SKM	Kinerja Unit Pelayanan	UNSUR PENILAIAN			PELAKSANA SURVEY		DASAR HUKUM	
					Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Mandiri	Pihak ketiga		
1	INSTANSI-000664	Kecamatan Arut Selatan	73,98	Kurang	2,85	3,07	Terendah Tertinggi	Penangan pengaduan Kompetensi pelaksana	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
2	INSTANSI-0003171	Kecamatan Kotawaringin Lama	76,07	Kurang	2,93	3,16	Terendah Tertinggi	Penangan Pengaduan Maklumat Pelayanan	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
3	INSTANSI-0003258	Kecamatan Kumai	87,69	Baik	3,13	4,00	Terendah Tertinggi	Waktu Pelayanan Biaya/ Tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
4	INSTANSI-0004715	Kecamatan Pangkalan Banteng	84,62	Baik	3,11	3,98	Terendah Tertinggi	Maklumat Pelayanan Biaya/ Tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
5	INSTANSI-000144944	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	79,24	Baik	2,75	3,55	Terendah Tertinggi	Penangan pengaduan Biaya/ tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
6	INSTANSI-000144945	Rumah Sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun	76,74	Baik	2,69	3,41	Terendah Tertinggi	Waktu Pelayanan Penanganan pengaduan	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
7	INSTANSI-000144946	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	91,88	Sangat Baik	2,94	3,90	Terendah Tertinggi	Waktu Pelayanan Penanganan pengaduan	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
8	INSTANSI-000144947	Dinas Kesehatan	79,35	Baik	2,76	3,63	Terendah Tertinggi	Kompetensi pelaksana Penanganan pengaduan	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
9		Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	87,90	Baik	3,15	3,95	Terendah Tertinggi	Produk layanan Biaya/ Tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
10		Dinas Perhubungan	81,11	Baik	3,05	3,36	Terendah Tertinggi	Kesesuaian persyaratan Kompetensi petugas	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
11		Dinas Sosial	83,35	Baik	3,00	3,62	Terendah Tertinggi	Kompetensi petugas Biaya/ tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017
12		Dinas Tenaga Kerja dan Trasnigrasi	86,39	Baik	3,31	3,81	Terendah Tertinggi	Persyaratan pelayanan Biaya / tarif	Ya	Tidak	Permen PAN-RB No. 14 Thn 2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2019 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang merupakan penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Perangkat Daerah khususnya yang menyelenggarakan pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

a.n. BUPATI KOTAWARINGIN BARAT  
Sekretaris Daerah,  
  
**SUYANTO, S.H., M.H.**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640418 199203 1 009

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	i
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran .....	2
1.5. Ruang Lingkup .....	2
1.6. Manfaat .....	3
BAB II. GAMBARAN UMUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT .....	4
2.1. Aspek Geografi .....	4
2.2. Profil Organisasi .....	6
2.3. Pengertian umum .....	8
2.4. Unsur Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	5
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	16
3.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat .....	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	33
4.1. Kesimpulan .....	33
4.2. Rekomendasi .....	33

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, hingga saat ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masih adanya penyelenggaraan pelayanan publik dengan prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif membuat perlunya terus dilakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### 1. 2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### 1. 3. Maksud dan Tujuan

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 1. 4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### 1. 5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten kotawaringin Barat yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

## 1. 6. Manfaat

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan di Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

2. 1. Aspek Geografi

Kabupaten Kotawaringin Barat terletak di Provinsi Kalimantan Tengah bagian barat, dengan ibu kota di Pangkalan Bun. Luas Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat tercatat 10.759 Km<sup>2</sup> atau 6,2% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten Kotawaringin Barat terdiri dari 6 (enam) Kecamatan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1: Luas Kabupaten Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan

Kecamatan	Luas (KM <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Kabupaten
1. Kotawaringin Lama	1.218	11,32
2. Arut Selatan	2.400	22,31
3. Kumai	2.921	27,15
4. Pangkalan Banteng	1.306	12,14
5. Pangkalan Lada	229	2,13
6. Arut Utara	2.685	24,96
<b>Jumlah</b>	<b>10.759</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: Kabupaten Kotawaringin Barat Dalam Angka Tahun 2017*

Berdasarkan Peta RTRWK tahun 2003, secara geografis Kabupaten Kotawaringin Barat terletak pada posisi 1°26' - 3°33' Lintang Selatan, dan 111°20'-112°6' Bujur Timur. Namun berdasarkan peta rekomendasi RTRWK tahun 2009 Kabupaten Kotawaringin Barat terletak pada posisi 1°26' - 3°33' Lintang Selatan, 111°13'-112°6' Bujur Timur. Secara administratif, batas wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lamandau;
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa;
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Seruyan; dan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Sukamara.

Keadaan topografis Kabupaten Kotawaringin Barat dapat digolongkan menjadi 4 (empat) bagian, yaitu dataran, daerah datar berombak, daerah berombak berbukit dan daerah berbukit-bukit yang terdiri dari:

1. Sebelah utara adalah pegunungan dan macam tanah latosol tahan terhadap erosi;
2. Bagian tengah terdiri dari tanah podsolik merah kuning juga tahan terhadap erosi;
3. Sebelah selatan adalah danau dan rawa alluvial/organosol banyak mengandung air.

Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat di sekitar aliran Sungai Kumai, Arut, dan Lamandau, mudah tergenang, berawa-rawa dan merupakan daerah endapan serta bersifat organik dan asam. Dilihat dari kesesuaian penggunaan lahan berdasarkan kemiringan lahan, mayoritas lahan di daerah ini dapat diarahkan penggunaannya untuk budidaya pertanian jika faktor lain mendukung.

Lahan ini adalah lahan yang mempunyai kemiringan < 40%. Lahan yang mempunyai kemiringan > 40% termasuk peka terhadap erosi. Kelerengan di atas 40 penyebarannyaterkonsentrasi di bagian utara, dimana ketinggian wilayahnya di atas 500 meter di atas permukaan laut. Tipe kelas lereng ini hanya terdapat di wilayah Kecamatan Arut Utara.

Secara garis besar, jenis tanah yang terdapat di Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 : Kondisi Geologi

No.	Jenis Tanah	Tersebar di Daerah
1	Podsolik Merah Kuning	Tengah sampai hulu sungai Kecamatan Arut Utara, sebagian kecil Kecamatan Arut Selatan dan Kecamatan Kumai
2	Podsolik (Podsolik Merah Kuning-Podsol)	Di tengah Kecamatan Kumai, Kecamatan Arut Selatan dan sedikit Kecamatan Kotawaringin Lama
3	Kompleks Regosol (Podsol)	Bagian timur Kecamatan Kumai
4	Aluvial	Aliran sunga Lamandau, Arut dan Kumai serta di daerah pantai sampai ke bagian tengah Kecamatan Kumai

5	Organosol	Kecamatan Kumai dan sedikit di Kecamatan Kotawaringin Lama dan Arut Selatan
6	Okisol (Lateritik)	Bagian atas (hulu) Kecamatan Arut Utara

Jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2018 sebesar 250.041 jiwa. Angka ini juga berarti secara proporsional jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 10,25 % dari jumlah penduduk Provinsi Kalimantan Tengah yang sebanyak 2.439.858 jiwa atau juga terbesar ketiga setelah Kabupaten Kotawaringin Timur dan Kabupaten Kapuas. Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.3: Jumlah Penduduk dan Rata-rata Pertumbuhan Penduduk Kotawaringin Barat menurut Kecamatan Tahun 2013-2018.

No	Kecamatan	Tahun						Laju Pertumb. 2013-2018 (%)
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	
1	Kotawaringin Lama	24.936	15.931	15.580	17.041	16.966	17.294	-30,65
2	Arut Selatan	133.651	108.082	107.037	106.431	106.779	109.118	-18,36
3	Kumai	60.474	48.359	50.175	46.707	47.900	48.249	-20,22
4	Pangkalan Banteng	39.322	28.870	29.921	31.743	32.679	33.333	-15,23
5	Pangkalan Lada	36.735	30.352	29.199	32.397	33.085	34.278	-6,69
6	Arut Utara	16.396	9.465	9.906	9.242	9.117	7.769	-52,62
Kotawaringin Barat		311.514	241.059	241.818	243.561	246.526	250.041	-23,96

Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2018

## 2.2. Profil Organisasi

Dengan ditetapkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat menindaklanjutinya dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

Adapun Susunan Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat
  - a. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Asisten I) mengkoordinir :
    - Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah
    - Bagian Hukum
    - Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan
  - b. Asisten Perekonomian dan Pembangunan (Asisten II) mengkoordinir :
    - Bagian Perekonomian, Infrastruktur dan SDA
    - Bagian Administrasi Pembangunan
    - Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
  - c. Asisten Administrasi dan Umum (Asisten III) mengkoordinir :
    - Bagian Organisasi
    - Bagian Umum
    - Bagian Protokol dan Komunikasi
2. Sekretariat DPRD Kab. Kotawaringin Barat.
3. Inspektorat Kab. Kotawaringin Barat.
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
5. Dinas Kesehatan.
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
7. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman.
8. Dinas Sosial.
9. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.
10. Dinas Lingkungan Hidup.
11. Dinas Kepemudaan dan Olah Raga.
12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
14. Dinas Perhubungan.
15. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
16. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
17. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
18. Dinas Pariwisata.
19. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan.
20. Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan.

21. Dinas Ketahanan Pangan.
22. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
23. Dinas Perikanan.
24. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
25. Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
26. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
27. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah.
28. Badan Pendapatan Daerah.
29. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan.
30. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
31. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
32. Badan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

### 2.3. Pengertian Umum

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

Hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil SKM terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survey yang digunakan. Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui papan pengumuman/papan informasi dan/atau media massa dan/atau laman internet dan/atau media sosial atau media informasi lainnya.

Beberapa pengertian istilah seputar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Instansi Pemerintah adalah Kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ataupelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung dilapangan.
9. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos.
10. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi.

#### 2.4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.5. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

### 1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah langkah sebagai berikut :

#### a. Persiapan, terdiri dari :

- Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survey;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;
- Penggandaan daftar pertanyaan survey;

#### b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :

- Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden; dan
- Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan. Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan dan Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya Masyarakat atau lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey.
- Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain kuesioner dengan tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektronik (*internet/e-survey*) dan diskusi kelompok terfokus serta wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### c. Pengolahan data, terdiri dari :

- Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
- Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan.

#### d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 5 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

## 2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

### a. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun bentuk kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu :

- Identitas masyarakat/responden, meliputi nomor urut, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik;
- Identitas pencacah/petugas survey yang meliputi nama dan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan/atau data lain;
- Pendapat responden tentang pelayanan publik yang meliputi pertanyaan dan pilihan jawaban dari penerima pelayanan/responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- Saran perbaikan yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

### b. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

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, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Penentuan Jumlah Responden

- Menggunakan table sampel Morgan dan Krejcie, terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung.
- Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang.
- Unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerima layanannya kurang dari 25 orang maka jumlah responden ditetapkan sama atau disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

d. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks,

dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait misalnya Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha, pihak ketiga lainnya atau kombinasi di antara unit tersebut.

e. Perhitungan Nilai Rata – Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9 = 0,111$ .

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

f. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  $\text{IKM} = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ .

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian pada ayat dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai IKM dikali 25.

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

g. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

- Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100,00
- Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh perangkat daerah baik yang melakukan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat.

#### 3.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dilaksanakan pada 12 (dua belas) Unit Pelayanan Publik. Adapun Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan SKM ini merupakan Perangkat Daerah sesuai dengan struktur perangkat daerah pada tahun 2019.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat diperoleh hasil nilai rata-rata **82,36** dengan rekapitulasi serta daftar Perangkat Daerah yang melaksanakan SKM Tahun 2019 termuat dalam ringkasan eksekutif.

Adapun untuk hasil analisa dan pengukuran perhitungan SKM pada masing-masing SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebagai berikut :

#### 1. Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Kecamatan Arut Selatan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	2,92
2.	Prosedur	3,03
3.	Waktu Pelayanan	2,99
4.	Biaya/Tarif	3,06
5.	<b>Produk layanan</b>	2,87
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,07</b>
7.	Perilaku pelaksana	2,92
8.	Maklumat Pelayanan	2,95
9.	Penanganan pengaduan	<b>2,85</b>
Nilai SKM		2,96 /73,98
Mutu Pelayanan / Kategori		C (Kurang Baik)

Sumber : Laporan SKM Kecamatan Arut Selatan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat menggunakan 9 unsur penilaian dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang yang ditetapkan secara acak dari yang diberikan pelayanan secara langsung melalui pengisian form kuesioner.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 73,98 (2,96). Nilai tersebut menunjukkan Perangkat Daerah Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat berada dalam mutu pelayanan C dengan kategori KURANG BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 65,00 – 76,60.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelaksana (3,07), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Penangan Pengaduan (2,85).

Ada beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, salah satunya adalah unsur waktu pelayanan yang masih tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Permasalahan umumnya terjadi karena masyarakat menginginkan pengurusan penerbitan Dokumen Administrasi Surat Ijin Usaha Mikro (SIUMK) yang relatif cepat, namun kenyataannya terbatas jumlah petugas yang tidak seimbang dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh petugas tersebut.

Penanganan Pengaduan masih sangat rendah dibanding unsur-unsur lainnya, hal ini disebabkan persepsi masyarakat yang tidak mengalami masalah serius pada penyelenggaraan pelayanan, menganggap tidak adanya aduan dengan menjawab kuisisioner pada unsur kesembilan (penanganan pengaduan) dengan “tidak ada”, sehingga ini berdampak pada nilai unsur penanganan pengaduan menjadi rendah.

Rekomendasi :

- Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dicapai dengan kualitas baik menjadi sangat baik dan yang kurang baik menjadi baik bahkan sangat baik pula.

- Meningkatkan kecepatan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan agar masyarakat merasa lebih percaya dengan pelayanan yang diberikan.
- Memberikan penghargaan bagi pegawai atau pelaksana pelayanan yang memberikan pelayanan yang baik sehingga memacu setiap pelaksana pelayanan untuk bekerja secara maksimal.
- Meningkatkan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat/ responden tentang maksud setiap pertanyaan dalam survey.

## 2. Kecamatan Kotawaringin Lama Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Kecamatan Kotawaringin Lama

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	2,98
2.	Prosedur	3,08
3.	Waktu Pelayanan	3,07
4.	Biaya/Tarif	3,08
5.	Produk layanan	3,07
6.	Kompetensi Pelaksana	3,01
7.	Perilaku pelaksana	3,00
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	<b>3,16</b>
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>2,92</b>
Nilai SKM		3,04 /76,07
Mutu Pelayanan / Kategori		C (Kurang Baik)

*Sumber : Laporan SKM Kec. Kotawaringin Lama*

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan tergolong rendah dibanding unsur Pelayanan lainnya. Permasalahan umumnya terjadi karena masyarakat setelah menerima layanan, tidak mengevaluasi kembali layanan tersebut, sehingga tidak dapat di rasakan apakah telah sesuai dengan keinginan.

Unsur Prilaku Pelaksana tergolong baik, namun dibawah trrata-rata dibanding nilai unsur lainnya. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pelatihan bagi pelaksana/ aparatur penyelenggara pelayanan sehingga kurang memahamai dalam menjalankan prilaku pelayanan prima yang dimanatkan Undang-Undang (Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 tentang Pelayanan Publik).

Rekomendasi :

- Meningkatkan Kemampuan Pelaksana/ Aparatur penyelenggara pelayanan dengan pelatihan, bimtek maupun workshop.
- Harus dapat memberikan layanan publik yang lebih proporsional, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan sekaligus menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat.

3. Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Kecamatan Kumai

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,35
2.	Prosedur	3,48
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>3,13</b>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>4,00</b>
5.	Produk layanan	3,60
6.	Kompetensi Pelaksana	3,40
7.	Perilaku pelaksana	3,47
8.	Maklumat Pelayanan	3,32
9.	Penanganan pengaduan	3,85
Nilai SKM		3,51 /87,69
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Kecamatan Kumai

Memperhatikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pengguna jasa PATEN Kecamatan Kumai, secara umum sembilan unsur yang di survey menunjukkan katagori Baik.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (4,00), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (3,13).

Rekomendasi :

- Harus dapat memberikan layanan publik yang lebih proporsional, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan sekaligus menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat.
- Sarana dan prasarana perlu dilengkapi untuk menunjang kinerja yang lebih optimal.
- Diharapkan kepada petugas pelayanan (desk pelayanan) datang tepat waktu agar dapat lebih awal melayani tamu yang datang tepat waktu.

#### 4. Kecamatan Pangkalan Banteng Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Kecamatan Pangkalan Banteng.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,29
2.	Prosedur	3,22
3.	Waktu Pelayanan	3,21
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>3,98</b>
5.	Produk layanan	3,30
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24
7.	Perilaku pelaksana	3,28
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	<b>3,11</b>
9.	Penanganan pengaduan	3,82
Nilai SKM		3,38 /84,62
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Kecamatan Pangkalan Banteng

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 84,62 (3,38). Nilai tersebut menunjukkan kinerja unit pelayanan Kecamatan Pangkalan Banteng Kabupaten Kotawaringin Barat berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/ Tarif (3,98), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Maklumat Pelayanan (3,11).

Rekomendasi :

- Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dicapai dengan kualitas baik menjadi sangat baik dan yang kurang baik menjadi baik bahkan sangat baik pula.
- Untuk meningkatkan pelayanan terutama pada unsur waktu pelayanan, diperlukan peningkatan kompetensi petugas.
- Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan, maka Kecamatan Pangkalan Banteng berusaha menjalankan maklumat layanan yang telah disepakati.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,09
2.	Prosedur	2,98
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>2,79</b>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>3,79</b>
5.	Produk layanan	3,10
6.	Kompetensi Pelaksana	3,08
7.	Perilaku pelaksana	3,12
8.	Maklumat Pelayanan	2,91
9.	Penanganan pengaduan	3,68
Nilai SKM		3,16 /79,24
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur yang perlu ditingkatkan. Unsur waktu pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Hal ini disebabkan terbatasnya jumlah petugas dengan banyaknya tugas yang harus diampu oleh petugas, disamping itu juga kondisi fisik sarana dan prasarana yang sudah tidak standar membuat proses pengurusan penerbitan dokumen administrasi kependudukan tidak secepat yang diharapkan masyarakat.

Unsur produk layanan tergolong rendah karena ada anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Rekomendasi :

- Perlunya sosialisasi kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan kuisioner dalam Survei Kepuasan Masyarakat.
- Mengevaluasi keadaan fisik/ fungsi dari sarana dan prasaran pendukung proses pelayanan.
- Memberikan suasana baru bagi petugas pelayanan serta memberikan pelatihan secara berkala untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## 6. Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,13
2.	Prosedur	3,06
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>2,69</b>
4.	Biaya/Tarif	3,22
5.	Produk layanan	3,03
6.	Kompetensi Pelaksana	3,13
7.	Perilaku pelaksana	3,14
8.	Sarana dan Prasarana	2,81
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>3,41</b>
Nilai SKM		<b>3,07 / 76,74</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Berdasarkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 76,74 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik.

Dari Tabel di atas menunjukkan ada 5 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik yaitu 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Biaya/tarif Pelayanan, 3) Kompetensi Pelaksana, 4) Perilaku Pelaksana dan 5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.

Unsur pelayanan yang lainnya masuk dalam kategori C (Kurang Baik) yaitu 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Pelayanan, 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 4) Sarana dan Prasarana. Oleh karena itu unsur-unsur pelayanan tersebut harus diperbaiki.

Unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sudah tergolong memuaskan namun masih perlu ditingkatkan. Perilaku Pelaksana yang perlu ditingkatkan terkait kesopanan, keramahan dan komunikasi yang baik dari petugas/pelaksana pada saat berhadapan atau menangani pasien/keluarga. Hal ini juga berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana, seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi

Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana. Yang mana semakin kompeten seorang pelaksana maka ia akan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tergolong sudah memuaskan namun masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terkait kesigapan dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah pasien/keluarga, dan kotak pengaduan yang dinilai kurang berfungsi dengan baik.

Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dinilai kurang memuaskan dan harus diperbaiki. Kedua unsur tersebut memiliki hubungan yang signifikan, apabila persyaratan sudah sesuai, maka akan mempermudah prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Namun hal tersebut mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dapat disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana dinilai kurang memuaskan sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Unsur Sarana dan Prasarana yang menjadi masalah terkait beberapa fasilitas (toilet, AC, lemari penyimpanan, kursi penunggu dan lain-lain) yang tidak ada atau rusak. Selain itu juga menyangkut kebersihan ruangan yang dinilai kotor dan berbau. Unsur sarana dan prasarana memiliki hubungan yang signifikan dengan produk spesifikasi jenis pelayanan. Artinya semakin baik sarana dan prasarana maka output pelayanan akan lebih sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, begitu juga sebaliknya

Waktu Pelayanan mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat dan mendapatkan penilaian paling rendah dibandingkan unsur yang lainnya. Hal ini terkait waktu tunggu/penyelesaian suatu pelayanan yang dinilai lama. Selain karena kehadiran pelaksana yang terlambat, juga disebabkan pemahaman masyarakat yang kurang tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.

Rekomendasi :

- Perlunya sosialisasi kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan kuisioner dalam Survei Kepuasan Masyarakat.
- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam kedisiplinan menjalankan SOP.
- Diperlukan upaya koordinasi dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bunyang terlibat secara langsung dalam pelayanan.
- Memberikan kesempatan kepada pelaksana untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat.
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,82
2.	Prosedur	3,80
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>2,94</b>
4.	Kebersihan	3,67
5.	Produk layanan	3,87
6.	Kompetensi Pelaksana	3,88
7.	Perilaku pelaksana	3,84
8.	Sarana dan Prasarana	3,65
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>3,90</b>
Nilai SKM		<b>3,67 / 91,88</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		A (Sangat Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu diperoleh skor 91,88, maka kinerja pelayanan berada dalam mutu pelayanan “A” dengan katagori Sangat Baik, karena berada pada interval IKM 81,26 – 100,00.

Dari tabel di atas unsur waktu pelayanan masih mendapat nilai terendah, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, ini berarti masyarakat penerima layanan masih menghendaki adanya kecepatan dalam proses pelayanan pada Dinas PMPTSP yang sekarang masih dianggap relatif kurang cepat.

Rekomendasi :

- Perlunya upaya peningkatan ketepatan waktu dalam melakukan proses penerbitan dokumen perizinan dengan mereviu kembali Standar Pelayanan dan juga Standar Operasional Prosedur.
- Perlu adanya sosialisasi lanjutan tentang mekanisme prosedur agar mudah diketahui dan dipahami oleh penerima layanan.
- Upaya peningkatan pelayanan dimulai dengan peningkatan kompetensi petugas penanganan pengaduan.

#### 8. Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Pada kali ini, laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat diwakili oleh beberapa unit layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang mana setelah di kumulasikan nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan diperoleh skor rata-rata 79,35, maka kinerja pelayanan berada dalam mutu pelayanan “B” dengan katagori Baik, karena berada pada interval IKM 76,61 – 88,30.

Adapun Puskesmas tersebut adalah 1) Puskesmas Arsel, 2) Puskesmas Kumai, dan 3) Puskesmas Semanggang.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Puskesmas Arsel.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,20
2.	Prosedur	3,20
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>3,12</b>
4.	Biaya/ Tarif	3,15
5.	Produk layanan	3,15

6.	Kompetensi Pelaksana	3,21
7.	Perilaku pelaksana	3,21
8.	Sarana dan Prasarana	3,24
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>3,32</b>
Nilai SKM		<b>3,20 / 79,98</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Puskesmas Arsel.

Dari data tabel di atas terlihat bahwa 9 unsur pelayanan telah mencapai katagori Baik, dimana unsur Penanganan Pengaduan mendapat apresiasi tertinggi, sedangkan unsur Waktu Pelayanan masih menjadi apresiasi terendah yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat diwakili oleh 3 (tiga) unit layanan 1) Puskesmas Arsel, 2) Puskesmas Kumai, dan 3) Puskesmas Semanggang.

Tabel Nilai Rata-Rata 14 Unsur Pelayanan pada Puskesmas Kumai.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	3,14
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3,14
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas	3,14
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,16
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,17
6.	<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>	<b>3,18</b>
7.	Kecepatan Pelayanan	3,07
8.	Keadialan Mendapatkan Pelayanan	3,14
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,13
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,08
11.	<b>Kesesuaian Biaya Pelayanan</b>	<b>3,05</b>
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,08
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,16
14.	<b>Keamanan Lingkungan</b>	<b>3,18</b>
Nilai SKM		<b>3,11 / 77,85</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Puskesmas Kumai.

Rat-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Dari tabel di atas terlihat bahwa unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Kemampuan Petugas, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, sedangkan pada unsur kesesuaian biaya pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat di atas 3,11 atau kategori mutu pelayanan BAIK.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke empat belas unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur kesesuaian biaya pelayanan (penilaian rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,05).

Rekomendasi :

- Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan pada kenyamanan lingkungan.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pendidikan dan pelatihan serta menetapkan standar internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- Membentuk satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh seluruh penerima layanan (masyarakat)
- Memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Puskesmas Semanggang.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,16
2.	Prosedur	3,19
3.	Waktu Pelayanan	2,96
4.	Biaya/ Tarif	3,55
5.	Produk layanan	3,12
6.	Kompetensi Pelaksana	3,22
7.	Perilaku pelaksana	3,23
8.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>2,88</b>
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>3,56</b>
Nilai SKM		3,12 / 80,22
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Puskesmas Semanggang.

Dari data tabel di atas menunjukkan sebagian besar unsur pelayanan sudah berkualitas baik, hal ini dapat dilihat bahwa nilai

rata rata SKM tertimbang adalah sebesar 3,12 dengan katagori BAIK.

Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,56, sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana sebesar 2,88.

Rekomendasi :

- Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada unit pelayanan kesehatan puskesmas Semanggang mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pendidikan dan pelatihan serta menetapkan standar internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- Semaksimal mungkin memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang di survey agar mengerti maksud dan tujuan survey.

#### 9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,55
2.	Prosedur	3,48
3.	Waktu Pelayanan	3,46
4.	<b>Produk layanan</b>	<b>3,14</b>
5.	Kompetensi Pelaksana	3,50
6.	Perilaku pelaksana	3,58
7.	Penanganan pengaduan	3,54
8.	Sarana dan Prasarana	3,45
9.	<b>Biaya/ Tarif</b>	<b>3,94</b>
Nilai SKM		<b>3,50 / 87,90</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah mencapai insdeks kepuasan dengan katagori Baik. Dari kesembilan unsur yang disurvei unsur produk layanan mendapat apresiasi dari penerima layanan dengan nilai terendah, hal ini disebabkan secara umum belum berfariasinya produk layanan.

Sebagai bahan perbaikan kedepannya perlu dipelajari lebih lanjut pada bagian pengembangan bahan pustaka dalam pemilihan bahan pustaka untuk mempertimbangkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan mencakup semua disiplin ilmu yang ada.

Sedangkan unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah Biaya/ Tarif, hal ini dikarenakan Dinas perpustakaan dan Kearsipan tidak memungut biaya apapun untuk setiap jenis layanan yang ada.

Rekomendasi :

- Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat penerima layanan dalam Survey Kepuasan Masyarakat, namun masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu peningkatan jumlah koleksi bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan masyarakat/ pemustaka.

#### 10. Dinas Perhubungan.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Perhubungan.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	<b>Persyaratan</b>	<b>3,05</b>
2.	Prosedur	3,27
3.	Waktu Pelayanan	3,32
4.	Produk layanan	3,30
5.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,36</b>
6.	Perilaku pelaksana	3,25
7.	Penanganan pengaduan	3,28
8.	Sarana dan Prasarana	3,17
9.	Biaya/ Tarif	3,20
Nilai SKM		<b>3,23 / 81,11</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Perhubungan.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat telah mendapat nilai 81,11, sehingga mutu pelayanan dapat dinyatakan B atau kinerja unit pelayanan dengan katagori BAIK.

Meskipun pelayanan tersebut telah mendapat katagori baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh penerima layanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan

tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan.

Rekomendasi :

- Pihak penyelenggara layanan diharapkan selalu mempertahankan kualitas SDM yang sudah standart dan mendapat katagori mutu pelayanan baik.
- Memperbaiki dan meningkatkan mutu penyediaan administrasi terutama pada bagian UPT.
- Meningkatkan baik kulitas maupun kuantitas fasilitas pendukung berupa kursi tunggu, pendingin ruangan dll, sesuai standar yang berlaku.

## 11. Dinas Sosial.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Sosial.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,08
2.	Prosedur	3,09
3.	Waktu Pelayanan	3,19
4.	Produk layanan	3,15
5.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,00</b>
6.	Perilaku pelaksana	3,02
7.	Penanganan pengaduan	3,03
8.	Sarana dan Prasarana	3,46
9.	<b>Biaya/ Tarif</b>	<b>3,82</b>
Nilai SKM		<b>3,17 / 83,35</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Sosial.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat telah mendapat nilai 83,35 pada mutu pelayanan rujukan terpadu, keluarga penerima manfaat Kelompok Usaha Bersama (KUBE) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dengan katagori BAIK.

Meskipun pelayanan tersebut telah mendapat katagori baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh penerima layanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan terutama pada unsur yang mendapat nilai terendah yaitu kompetensi pelaksana.

Rekomendasi :

- Pihak penyelenggara layanan diharapkan selalu mempertahankan kualitas SDM yang sudah standart dan mendapat katagori mutu pelayanan baik.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pendidikan dan pelatihan serta menetapkan standar internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

## 12. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	<b>Persyaratan</b>	<b>3,31</b>
2.	Prosedur	3,39
3.	Waktu Pelayanan	3,35
4.	Produk layanan	3,44
5.	Kompetensi Pelaksana	3,36
6.	Perilaku pelaksana	3,39
7.	Penanganan pengaduan	3,45
8.	Sarana dan Prasarana	3,60
9.	<b>Biaya/ Tarif</b>	<b>3,81</b>
Nilai SKM		<b>3,45/ 86,39</b>
Mutu Pelayanan / Kategori		B (Baik)

Sumber : Laporan SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi telah mencapai insdeks kepuasan dengan katagori Baik. Dari kesembilan unsur yang disurvei unsur persyaratan mendapat apresiasi dari penerima layanan dengan nilai terendah, hal ini disebabkan secara umum belum maksimalnya pemahaman yang diterima oleh masyarakat terkait persyaratan layanan.

Sebagai bahan perbaikan kedepannya perlu ditingkatkan lagi kegiatan sosialisasi terkait persyaratan layanan sehingga penerima layanan akan lebih memahami.

Sedangkan unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah Biaya/ Tarif, hal ini dikarenakan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi tidak memungut biaya apapun untuk setiap jenis layanan yang ada.

Rekomendasi :

- Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat penerima layanan dalam Survey Kepuasan Masyarakat, namun masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu peningkatan pemahaman akan syarat-syarat layanan.
- Perlu adanya komitmen penyelenggara layanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

#### 4.2 Rekomendasi

1. Pada Umumnya pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 82,36 dengan kategori B (Baik). Hampir seluruh penyelenggara pelayanan publik menggunakan pengolahan data SKM dengan 9 unsur hanya satu yang menggunakan 14 unsur. Selain itu beberapa penyelenggara pelayanan publik juga menggunakan metode survei yang disesuaikan dengan lembaganya maupun pelayanan yang diberikan.
2. Walaupun secara umum unsur yang perlu diperbaiki beragam, namun sebagian besar unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dari hasil SKM tersebut adalah waktu pelayanan serta persyaratan. Perlu adanya sosialisasi yang lebih gencar dan beragam kepada masyarakat pengguna layanan agar pengguna layanan benar-

benar memahami persyaratan layanan tersebut, sehingga dapat mempercepat proses layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pengguna layanan.

3. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
6. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan reward/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.