



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV
TAHUN 2022

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
KLUNGKUNG
2023



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan definisi pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Bagian Organisasi sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor Nomor 74 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Bagian Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, dan kinerja dan reformasi birokrasi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Bagian Organisasi melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

Berdasarkan keputusan tersebut, Bagian Organisasi menetapkan 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Informasi dan konsultasi (kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik dan Tata Laksana).



b. Pelayanan konsultasi pengelolaan aplikasi e-kinerja.

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 4 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan informasi dan konsultasi kelembagaan dan anjab.
2. Layanan informasi dan konsultasi pelayanan publik dan tata laksana.
3. Layanan informasi dan konsultasi kinerja dan reformasi birokrasi.
4. Layanan konsultasi pengelolaan E-kinerja.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Bagian Organisasi serta merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Bagian Organisasi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik melalui aplikasi SISUKMA.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Bagian Organisasi mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;



8. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi khususnya pada periode triwulan IV Tahun 2022 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagian Organisasi.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Bagian Organisasi sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Bagian Organisasi.



BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan laporan SKM dan IKM meliputi penyusunan survei, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

a. penyusunan survei dalam bentuk pengisian formulir SKM melalui aplikasi SISUKMA, hal itu yang bisa dilaksanakan dengan memilih salah satu cara dari 3 cara yaitu broadcast WA, QR Code atau kuesioner manual yang akan diterima pengguna layanan, dan isian formulir disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei terdiri dari dua bagian yaitu :

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, nama instansi/alamat dan layanan yang diterima, berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Survei Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Bagian Organisasi. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) 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.

f) Kompetensi Pelaksana.

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

g) Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Bagian Organisasi adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	Pengumpulan data survei	01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022
2.	Analisis data	06 Januari 2023
3.	Penyusunan laporan IKM	11 Januari 2023
4.	Publikasi IKM	16 Januari 2023

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden survei adalah pengguna layanan yang diberikan pada Bagian Organisasi dengan jumlah responden 44 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian survei

Lokasi penyebaran survei adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian survei dilakukan oleh masing-masing responden melalui aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 Oktober s/d tanggal 31 Desember 2022.

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden menjawab survei dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA, QR Code atau kuesioner manual di input ke aplikasi SISUKMA.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.2.
Penghitungan Nilai IKM

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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

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:

Gambar 2.3
Penghitungan Nilai Konversi

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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2
Nilai Persepsi, Interval IN, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
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	81,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah survei yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Bagian Organisasi, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing survei, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Hasil pelaksanaan SKM Bagian Organisasi pada periode triwulan IV tahun 2022 diperoleh hasil jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 44 orang. Dari 44 responden yang mengisi survei dapat diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat Pendidikan dan jenis pekerjaan.

a. Berdasarkan umur, dapat dibagi menjadi 6 kelompok diantaranya :

- ≤ 15 tahun.
- 16 s/d 25 tahun.
- 26 s/d 35 tahun.
- 36 s/d 45 tahun.
- 46 s/d 55 tahun.
- ≥ 66 tahun.

Dari kelompok umur ≤ 15 tahun terdapat sebanyak 2 orang, kemudian kelompok umur 16 s/d 25 tahun jumlah responden sebanyak 3 orang, dari kelompok umur 26 s/d 35 tahun jumlah responden sebanyak 6 orang, dari kelompok umur 36 s/d 45 tahun sebanyak 10 orang, dari kelompok umur 46 s/d 55 tahun sebanyak 22 orang dan dari kelompok umur ≥ 66 tahun sebanyak 1 orang, hal tersebut diatas dapat digambarkan sesuai gambar dibawah ini.

Gambar 3.1
Kelompok Umur



Sumber : SISUKMA 2022.

- b. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden jenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 27 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang, hal tersebut dapat digambarkan sesuai dengan gambar dibawah ini.

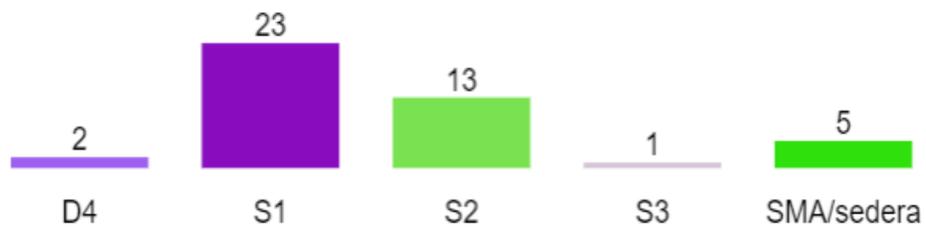
Gambar 3.2
Jenis Kelamin



Sumber : SISUKMA, 2022

- c. Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 23 orang selanjutnya di tingkat pendidikan S2 sebanyak 13 orang, D4 2 orang dan SMA/Sederajat 5 orang, hal tersebut dapat digambarkan sesuai dengan gambar dibawah ini.

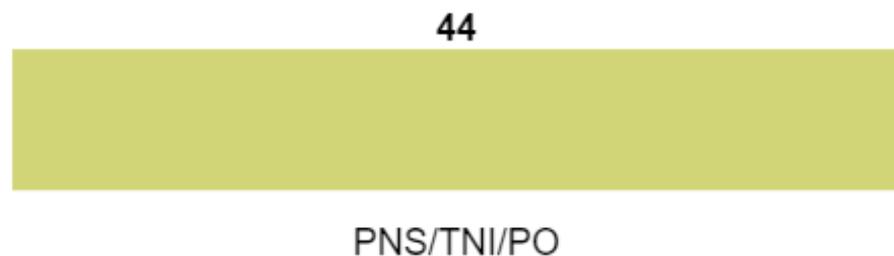
Gambar 3.3
Tingkat Pendidikan



Sumber : SISUKMA 2022

- d. Jenis pekerjaan responden, hasil yang diperoleh dari pelaksanaan survei berdasarkan jenis pekerjaan, semua responden berasal merupakan PNS/TNI/POL yaitu sebanyak 44 orang.

Gambar 3.4
Pekerjaan



Sumber : SISUKMA 2022

3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur-unsur pertanyaan.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap unsur persyaratan pelayanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,82 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.82 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.3. Waktu

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Bagian Organisasi masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap waktu penyelesaian layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.84 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.4. Informasi Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur kemudahan mendapatkan informasi layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap unsur informasi layanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.89 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan,

pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap unsur kesesuaian produk layanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.68 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap unsur kompetensi petugas di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.82 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Bagian Organisasi dapat dihitung dari jawaban responden maka didapat persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.86 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.8. Penanganan Pengaduan

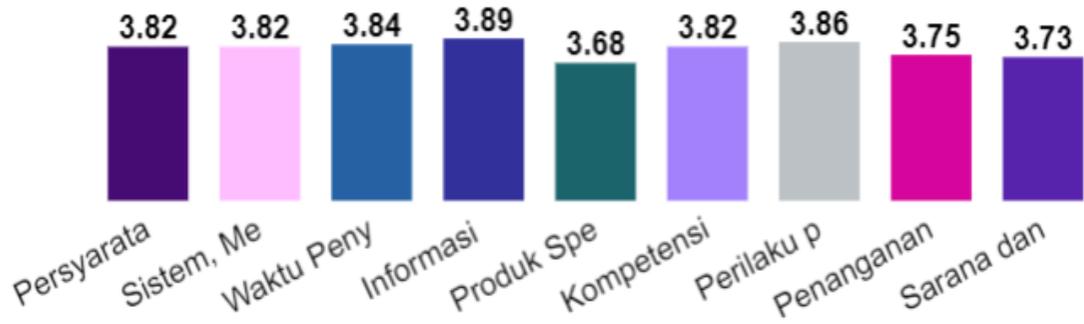
Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan unsur pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan pada Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap unsur penanganan pengaduan di Bagian Organisasi dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang ada pada layanan di Bagian Organisasi yaitu sebesar 3.75 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.9. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Bagian Organisasi. Penilaian responden terhadap unsur sarana dan prasana layanan di Bagian Organisasi dapat dihitung berdasarkan persepsi responden terhadap sarana dan prasana layanan yaitu sebesar 3.73 dengan kategori Sangat Baik.

Hasil persepsi responden terhadap pemberian layanan di Bagian Organisasi berdasarkan unsur-unsur pertanyaan dapat digambarkan pada gambar dibawah ini.

Gambar 3.5
Nilai Unsur Pertanyaan



Sumber : SISUKMA, 2022.

Hasil persepsi responden berdasarkan 9 unsur pertanyaan dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan pada Bagian Organisasi dengan hasil responden paling tinggi yaitu unsur informasi pelayanan atau kemudahan mendapatkan informasi pelayanan dengan mendapatkan nilai 3.89 dan 2 hasil terendah yaitu pada unsur kesesuaian produk layanan 3.68 dan sarana dan prasarana dengan mendapatkan nilai 3.73 sehingga perlu dilakukan perbaikan.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Bagian Organisasi maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

Tabel 3. 1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	44	Perempuan	S1	PNS/TNI/PO LRI	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3,33
2	25	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	36	Laki-Laki	S3	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

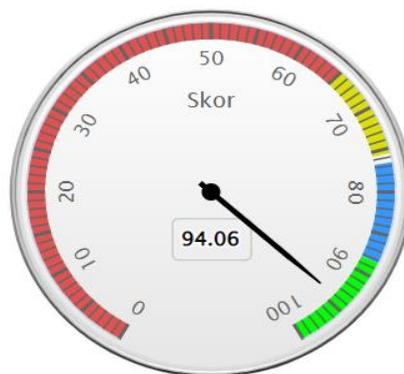
4	47	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	47	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	35	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
7	26	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	47	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	23	Laki-Laki	D4	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	55	Perempuan	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3,67
11	24	Laki-Laki	D4	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	37	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	54	Perempuan	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	42	Perempuan	S1	PNS/T NI/PO LRI	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2,78
15	54	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
16	41	Perempuan	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
17	27	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	53	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3,33
19	47	Laki-Laki	S2	PNS/T NI/PO LRI	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3,44
20	53	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3,44
21	51	Laki-Laki	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3,67
22	55	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
23	49	Laki-Laki	S1	PNS/T NI/PO LRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
24	51	Perempuan	SMA/se derajat	PNS/T NI/PO LRI	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,78
25	51	Perempuan	SMA/se derajat	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	36	Laki-Laki	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
27	35	Perempuan	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	46	Perempuan	S2	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	57	Perempuan	SMA/se derajat	PNS/T NI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

30	48	Perempuan	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
31	54	Laki-Laki	SMA/se derajat	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3,22
32	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	49	Perempuan	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
34	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/PO LRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
36	0	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3,44
37	47	Perempuan	S2	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	47	Perempuan	S2	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
39	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	0	Laki-Laki	SMA/se derajat	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89
41	35	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	35	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/PO LRI	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3,56
43	47	Perempuan	S2	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
44	52	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

168 168 169 171 162 168 170 165 164
3,82 3,82 3,84 3,89 3,68 3,82 3,86 3,75 3,73
0,42 0,42 0,42 0,43 0,41 0,42 0,43 0,41 0,41
94,06

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Organisasi adalah 94.06.

Gambar 3.6
Nilai IKM Bagian Organisasi Setda. Kab. Klungkung

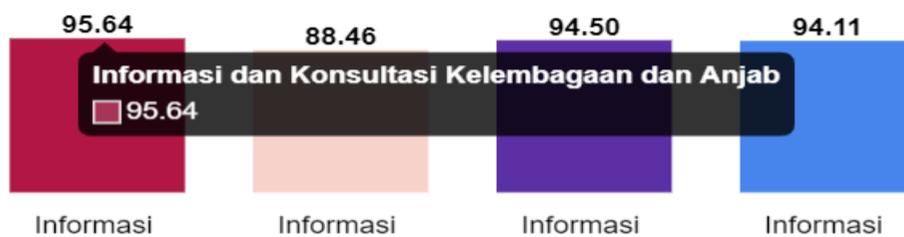


Sumber : SISUKMA, 2022.

3.4. IKM Produk Layanan

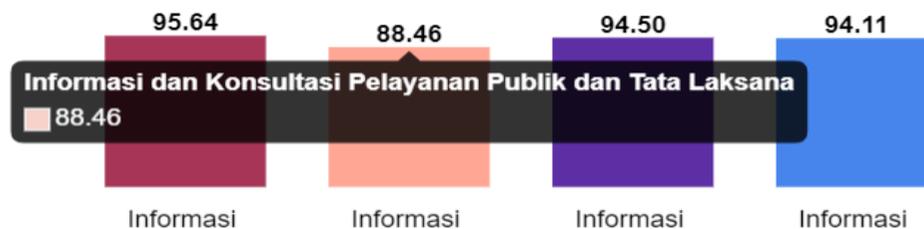
Persepsi responden terhadap layanan pada Bagian Organisasi Setda. Kabupaten Klungkung jika dilihat dari jenis layanan, hasil pengukuran persepsi responden didapatkan hasil tertinggi adalah pada layanan informasi dan konsultasi Kelembagaan dan Anjab dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu 95.64 dan yang terendah pada layanan informasi dan konsultasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana yang mencapai 88.46 hal tersebut dapat digambarkan dalam gambar dibawah.

Gambar 3.7
IKM Layanan Tertinggi



Sumber : SISUKMA, 2022.

Gambar 3.8
IKM Layanan Terendah



Sumber : SISUKMA, 2022.

3.5. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Organisasi Setda. Kabupaten Klungkung yaitu :

- Pada unsur kesesuaian produk layanan dan sarana dan prasarana masih perlu dilakukan perbaikan karena mendapatkan nilai atau persepsi terendah dari 9 unsur yang ada.
- Layanan informasi dan konsultasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana perlu dilakukan peningkatan atau perbaikan pemberian layanan karena mendapatkan nilai terendah dari segi layanan yang tersedia di Bagian Organisasi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagian Organisasi pada triwulan IV tahun 2022 dengan kategori Sangat Baik yaitu 94.,06 Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Organisasi.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur adalah unsur kesesuaian produk layanan dan sarana dan prasarana mendapatkan persepsi responden terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Dari segi layanan yang ada pada Bagian Organisasi, layanan informasi dan konsultasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana mendapatkan presepsi terendah sehingga perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Organisasi diantaranya adalah :
 - Kesesuaian produk layanan yang diterima oleh pengguna layanan masih dianggap belum sesuai pada layanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.
 - Sarana dan prasana layanan yang dianggap belum sesuai atau lengkap sehingga perlu diperbaiki atau ditambah.

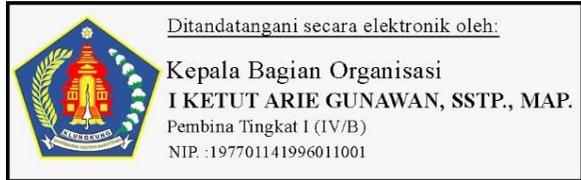
4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Bagian Organisasi Sebagai berikut :

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan agar memahami tugas memahami layanan yang ada dengan memberikan latihan/pembelajaran secara intern.

2. Memperbaiki, menambah serta menata sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

Semarang, 11 Januari 2023



Rencana Tindak Lanjut
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Bagian Organisasi Sekretarian Daerah Kabupaten Klungkung
Periode Triwulan IV Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2023			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kesesuai produk layanan	Membuat pelatihan intern		√		I Komang Gede Widiarsa
2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki, menambah dan menata sarana dan prasarana.		√		I Komang Gede Widiarsa

Semarapura, 11 Januari 2023

	<p style="text-align: right;"><u>Ditandatangani secara elektronik oleh:</u> Kepala Bagian Organisasi I KETUT ARIE GUNAWAN, SSTP., MAP. Pembina Tingkat I (IV/B) NIP. :197701141996011001</p>
---	--