



**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SETDA  
TRIBUNAL II TAHUN 2023**



**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemkab Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor : B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil surei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.
2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.



Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka Bagian Tata Pemerintahan sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

### 1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### 1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut :

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. pengukurannya menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 s.d 4. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
3. Menggunakan 2 variabel, yaitu performansi / kinerja dan harapan.



4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :
  - a. Variabel harapan

Variabel Harapan	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,663	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,747	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,689	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,784	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,679	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,549	Signifikan 5%	Valid
Pertanyaan 9	0,522	Signifikan 5%	Valid

- b. Variabel performansi / kinerja

Variabel Performansi	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,720	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,832	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,758	Signifikan 1%	Valid



Pertanyaan 6	0,806	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,642	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,660	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 9	0,579	Signifikan 5%	Valid

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	9

b. Variabel performansi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	9

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *toolpak* yang tersedia pada MS. Excel.

9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi → data pengguna layanan

e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.



#### **1.4. Tim SKM**

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Bagian Tata Pemerintahan terdiri dari:

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data.
- b. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling.

#### **1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM**

- a. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM triwulan II adalah 20 s.d 14 Juli 2023
- b. Pengolahan Data : 15 s.d 19 Agustus 2023
- c. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 : 21 Agustus 2023.



## **BAB II**

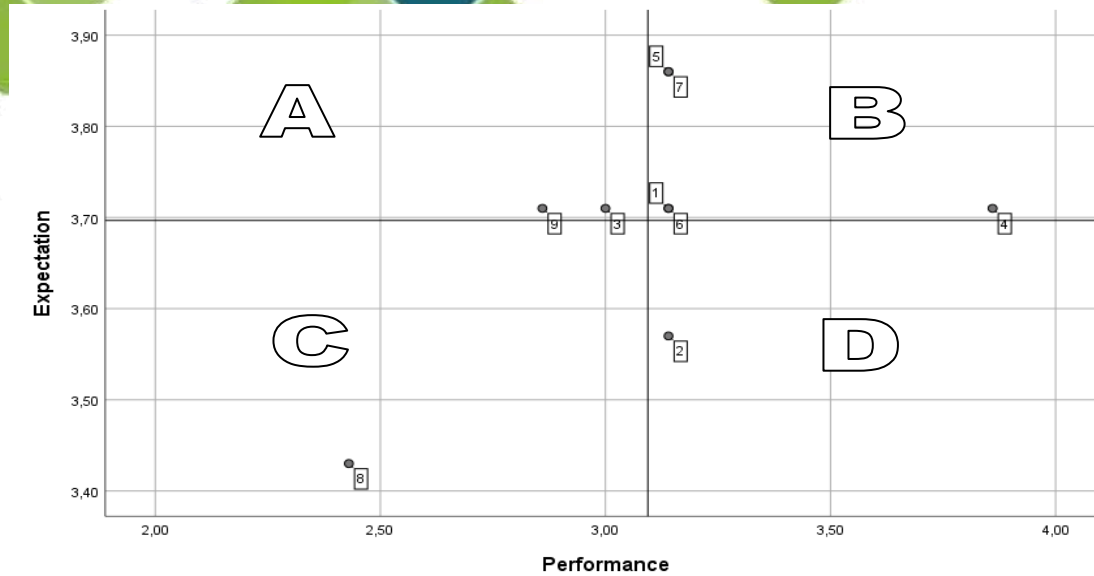
### **ANALISIS**

#### **2.1. Data Kuesioner**

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM triwulan II tahun 2023 pada Bagian Tata Pemerintahan diperoleh hasil sebagai berikut :

<b>Unsur</b>	<b>Indeks</b>	
	<b>Performansi</b>	<b>Harapan</b>
U1	3,33	3,50
U2	3,33	3,50
U3	3,25	3,58
U4	4,00	3,50
U5	3,33	3,50
U6	3,33	3,50
U7	3,67	3,67
U8	3,33	3,50
U9	3,58	3,58
NRR	3,46	3,54
KONV.	86,57	88,43
MUTU	B	A

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM triwulan II tahun 2023 pada Bagian Tata Pemerintahan diperoleh hasil sebagai berikut :



Penjelasan :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya unsur kualitas layanan berupa waktu pelayanan dan pengelolaan pengaduan dianggap penting oleh pengguna layanan, namun demikian Bagian Tata Pemerintahan belum dapat memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, Bagian Tata Pemerintahan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada 2 unsur tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 5 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 4 (biaya), 5 (produk pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya unsur kualitas layanan berupa persyaratan pelayanan, biaya, produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Bagian Tata Pemerintahan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Oleh karena itu, pimpinan Bagian Tata Pemerintahan agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan untuk 5 unsur tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa





prasarana dan sarana kurang penting, ternyata Bagian Tata Pemerintahan juga tetap memberikan kualitas pelayanan yang rendah. Oleh karena itu, Bagian Tata Pemerintahan belum perlu melakukan perbaikan pada unsur ke-8 ini.

4. Pada kuadran D juga terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan). Artinya, unsur tersebut dianggap tidak penting bagi pengguna layanan, namun demikian ternyata kinerja Bagian Tata Pemerintahan atas unsur tersebut sangat tinggi. Oleh karena itu, Bagian Tata Pemerintahan dapat mengurangi usaha memberikan pelayanan yang baik pada unsur tersebut dan lebih memfokuskan pada unsur 3 (waktu pelayanan) dan 9 (pengelolaan pengaduan).

#### **d. Perhitungan**

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari pengisian kuesioner yang merupakan penerima layanan dari Bagian Tata Pemerintahan :

- a. nilai interval konversi : 86,57
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

### **2.3. Deskripsi Hasil Analisis**

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah **77,38**, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*)** dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi\*)** daripada harapan masyarakat.



### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM = 86,57
2. prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan, dan Kualitas Prasarana dan Sarana.
3. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan yaitu Persyaratan, Biaya, Spesifikasi Produk, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Prosedur Pelayanan

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

1. Tidak ada Saran perbaikan bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi.

Lumajang, 29 Agustus 2023

Kepala Bagian

Tata Pemerintahan



**INDRIONO KRISHNA MURTI, AP**

NIP. 19730702 199311 1 001