

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KECAMATAN RASAU JAYA
KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji dan Syukur ke Hadirat Allah Subhana Wataala yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Camat Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya Tahun Anggaran 2022.

Berdasarkan Perda Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui SKM.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kecamatan Rasau Jaya dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kecamatan Rasau Jaya melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

Dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kami ini telah mengupayakan semaksimal mungkin dengan berpedoman pada ketentuan dan masukan (input) dari berbagai pihak (stakeholders), namun disadari bahwa laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyajiannya, sehingga saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaannya.

Demikian Laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Rasau Jaya Desember 2022
CAMAT RASAU JAYA



SAGISE
Pembina

NIP. 19660507 198903 1 015

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Ringkasan Eksekutif (<i>executive summary</i>)	1
Bab I Pendahuluan	2
A. Latar Belakang	2
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Kedudukan / Letak Geografis / Demografis	4
F. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur	4
G. Metode	4
H. Tim SKM	5
I. Jadwal Pelaksanaan	5
J. Persiapan	6
K. Tahap Kegiatan Survey	7
L. Pengumpulan Data	8
M. Analisis Data	8
N. Pengolahan Data	9
O. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan	9
Bab II Analisis dan Hasil SKM	10
A. Profil / Data Responden	10
B. Data Kuesioner	11
C. Hasil Perhitungan	12
D. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut	13
Bab III Penutup	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran / Rekomendasi	15

Ringkasan Eksekutif (*executive summary*)

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa tujuan Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan publik dalam otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga Negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan pasal 5 Undang-undang tersebut, bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lain terkait.

Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Bab I Pendahuluan

A. Latar Belakang

Salah satu tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi adalah terselenggaranya pelayanan publik yang profesional dan efektif serta memenuhi harapan masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi saat ini semakin disoroti masyarakat sehingga menjadi sesuatu yang mendesak untuk diperbaiki atau ditingkatkan kualitas penyelenggaraannya oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Latar belakang perlunya dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah :

- 1) Adanya fenomena masih rendahnya kualitas pelayanan publik;
- 2) Adanya kewajiban aparatur pemerintahan untuk meningkatkan performa pelayanan publik;
- 3) Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- 4) Pemerintah harus mewujudkan prinsip-prinsip good governance (seperti : akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum) dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Sebagai evaluasi terhadap faktor-faktor penyebab keluhan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Undang-Undang No. 25 / 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 /2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat No. 8 / 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat No. 92 / 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Prov. Kalbar No. 8 / 2015

C. Maksud dan Tujuan

Dengan latar belakang tersebut diatas Kantor Camat Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Tujuannya untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan selama bulan Julii s/d Desember 2022. Kegiatan tersebut sangat penting mengingat salah satu ukuran keberhasilan pelayanan publik adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat.

D. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Camat Rasau Jaya.
7. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Kantor Camat Rasau Jaya.

E. Kedudukan / Letak Geografis / Demografis

Kecamatan Rasau Jaya terletak 2^o31 – 2^o34 Bujur Timur dan 0^o81 – 0^o17 Lintang Selatan. Batas Wilayah Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sungai Raya, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kubu dan Kecamatan Teluk Pakedai, Sebelah Barat berbatasan dengan Kakap, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sungai Raya.

F. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

Susunan Organisasi Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 95 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kubu Raya. Kantor Camat Rasau Jaya memiliki sumberdaya aparatur berjumlah 11 orang pegawai negeri sipil aktif.

	Nama	Pangkat	Gol	Jabatan
1	SAGI,SE	Pembina	IV.a	Camat Rasau Jaya
2	TUMIJAN,SE.MSi	Pembina	IV.a	Sekretaris Kecamatan
3	AHMAD,SPd.MPd	Penata Tk.I	III.d	Kepala Seksi Pemerintahan
4	SULAIMAN	Penata Muda Tk.I	III.b	Kepala Seksi Ekbang
5	SURATMAN,SE	Penata Muda Tk.I	III.b	Kasubbag Renja & Keuangan
6	BONTOT WAWAN KUSUMANTO,S.Sos.I	Penata Muda Tk.I	IIIb	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat
7	ETIK PURWANINGSIH	Penata	III.c	Kasubbag TU, Kepeg, Perl & Umum
8	RUDI TEGUH PRAYITNO,A.Md	Pengatur Muda	III.a	Bendahara Pengeluaran
9	SUTOTO	Penata Muda Tk.I	III.b	Pengadministrasi Pemerintahan
10	MARIYANA	Pengatur Tk.I	II.d	Pengurus Barang Pengguna
11.	SUYANTO	Pengatur Tk.I	II.d	Pengadministrasi Pemerintahan
12	SUMANTO	Pengatur Tk.I	II.d	Pengadministrasi Pemerintahan

G. Metode :

Ruang lingkup pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mencakup semua jenis pelayanan administrasi pelayanan pemerintahan selama bulan Juli sampai dengan Desember 2022 terutama pelayanan Dispensasi Nikah dan pelayanan non perizinan, seperti : Rekomendasi, Fasilitasi, Pembinaan Pemerintahan Desa dan Pembinaan Sosial/Kemasyarakatan.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan dengan jumlah 50 responden yang disesuaikan dengan unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk

mengurus suatu pelayanan maka sebanyak 50 pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2022.

H. Tim SKM

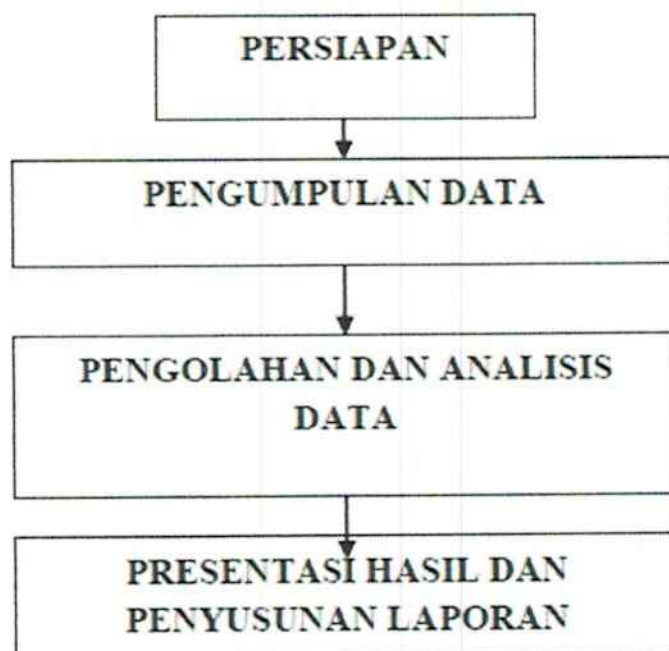
Tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya adalah :

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1	Camat Rasau Jaya	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Kecamatan	Ketua
3	Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat	Sekretaris
4	Kepala Seksi Pemerintahan	Anggota
5	Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan	Anggota
6	Kepala Seksi Trantib	Anggota
7	Kepala Subbag TU, Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum	Anggota
8	Pengadministrasi Kepegawaian	Anggota

I. Jadwal Pelaksanaan:

Jadwal pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Rasau Jaya ini dimulai dari persiapan yang dilaksanakan pada bulan Juni 2022, sedangkan pelaksanaannya pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022.

Berikut merupakan gambaran tahapan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 :



Tahapan Survey SKM

J. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini adalah :

a. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner di bagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : :

Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : :

Mutu pelayanan publik adalah pendapat pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang di nilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure 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 dan sangat baik dengan nilai persepsi 4.

B. Responden

Responden adalah para pengguna layanan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Kerja Kantor Camat Rasau Jaya.

K. Tahap Kegiatan Survey

Persiapan

Tahap-tahap persiapan awal, yakni :

1) Melakukan Rapat Staf.

Bertujuan untuk membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Rasau Jaya Tahun 2022 dengan Keputusan Camat. Selain itu, juga dibahas mengenai tata cara pengumpulan data dan metode analisis data primer baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

2) Menyiapkan bahan-bahan dan peralatan kerja.

Bahan dan peralatan kerja dimaksud, seperti :kuesioner, ATK dan meja kursi.

3) Menetapkan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 120 (seratus dua puluh) responden yang ditujukan pada masyarakat yang telah menerima jasa pelayanan Dispensasi Nikah dan non perizinan serta pelayanan administrasi lainnya.

4) Menetapkan jadwal waktu pelaksanaan survey.

Pelaksanaan SKM dimulai pada Juli 2022 dengan jadwal sebagaimana terlampir.

L. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa daftar pertanyaan dengan jawaban yang bersifat tertutup. Pertanyaan disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihannya dengan member tanda (X) atau tanda (√). Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden.

Petugas pendata hanya menjelaskan mengenai tata cara pengisian kuesioner. Petugas tidak benarkan menggiring, mempengaruhi atau mengarahkan jawaban responden.

Responden yang dijadikan sampel dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Kantor Camat Rasau Jaya sebanyak 120 orang dikompilasikan dalam berbagai karakteristik berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

M. Analisis Data

Pengukuran menggunakan skala likert, Setiap pertanyaan survei masing2 unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu :

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

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

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

IKM unit pelayanan x 25

N. Pengolahan Data

Pengolahan dengan komputer, data entry dan penghitungan dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

Pengolahan secara manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing2 unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yg mengisi.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing2 kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yg dihimpun berdasarkan

kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan

O. 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 :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM (NI)	Nilai Interval Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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 II Analisis dan Hasil SKM

A. Profil / Data Responden

Survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Camat Rasau Jaya Tahun 2022 dilaksanakan pada khususnya pada pelayanan administrasi dan koordinasi kegiatan pemerintahan, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan rakyat.

Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 50 orang dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut:

Umur Responden

Umur <20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>51	%	Jumlah
17	34	12	24	10	20	9	18	2	4	50

Jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia kurang dari 20 dengan 30 yaitu sebanyak 17 responden atau 34% dan yang paling sedikit adalah usia di atas 51 tahun yaitu sejumlah 2 responden atau 4%.

Jenis Kelamin Responden

Laki-Laki	%	Perempuan	%	Jumlah
27	54	23	46	50

Dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah yang terbesar yaitu sejumlah 27 orang atau 54%, jenis kelamin laki-laki 23 orang atau 46%.

Tingkat Pendidikan Responden

SD Ke bawah	%	SMP	%	SMA	%	D1-D4	%	S1	%	S1 Keatas	%	Jumlah
1	2	7	14	30	60	5	10	7	14	0	0	50

Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SMA yaitu sejumlah 30 orang atau 60% dan yang paling sedikit berpendidikan S1 keatas yaitu sejumlah 0 orang atau 0%.

Pekerjaan Responden

PNS/ TNI/ Polri	%	Pegawai Swasta	%	Wira Swasta	%	Pelajar/ Mahasiswa	%	Lainya	%	Jumlah
4	8	8	16	12	24	24	48	2	4	50

Dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah Pelajar mahasiswa yaitu 24 orang atau 48%, paling sedikit pekerjaan lainnya yaitu 2 Orang atau 4%.

B. Data Kuesioner

Dari hasil survey menggunakan Kuisener diperoleh data sebagai berikut :

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
5	4	4	3	4	4	3	3	4	3
6	3	3	4	3	3	4	3	3	4
7	3	4	3	3	4	3	4	4	3
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	4	3	3	3	4	3	3	4	3
10	3	4	3	4	3	4	4	3	3
11	4	3	3	3	4	3	3	4	4
12	4	3	4	4	3	3	3	4	3
13	4	3	3	3	4	3	3	4	4
14	4	3	4	3	3	3	3	4	3
15	4	3	3	3	4	3	4	4	3
16	4	3	4	3	4	3	3	4	4
17	3	3	4	3	3	3	4	3	3
18	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	4	3	4	3	4	3	3	4	3
20	4	4	3	3	3	4	3	4	3
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	4	3	4	3	3	4	3	4	3
23	3	4	3	4	3	3	4	3	3
24	4	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	4	4	3	3	4	3	3	4
26	4	3	4	4	3	3	4	4	3

27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
28	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
29	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
30	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
31	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
32	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
33	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
34	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
35	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
36	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
37	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
40	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
41	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
42	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
43	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
44	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
45	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
46	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
47	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
48	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
49	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
50	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
Nilai Unsur	171	173	171	172	172	167	169	172	168	
NRR/Unsur	3,42	3,46	3,42	3,44	3,44	3,34	3,38	3,44	3,36	
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,38	0,38	0,39	0,37	0,37	0,38	0,38	0,37	3,4
SKM UNIT PELAYANAN										83,40

C. Hasil Perhitungan

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 3,54 – 4,00 : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 3,07 – 3,53 : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 2,60 – 3,06 : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 1,00 – 2,59 : 25,00 – 64,99

SKM UNIT PELAYANAN : 83,40 (Baik)

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42
U2	Prosedur Pelayanan	3,46
U3	Waktu Pelayanan	3,42
U4	Biaya/Tarif	3,44
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,38
U8	Maklumat Pelaksana	3,44
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,36

Dari pengolahan data diatas, diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,42	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,46	Baik
3	Waktu pelayanan	3,4	Baik
4	Biaya/Tarif	3,44	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,38	Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,42	Baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,46	Baik
NILAI SKM		3,34	
NILAI KONVERSI SKM		83,40	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Baik	

D. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Kecamatan Rasau Jaya adalah 83,40 termasuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur **Kompetensi Pelaksana** (U6) karena nilai unsur tersebut paling rendah yaitu sebesar 3,34.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Tingkatkan Prosedur pelayanan
2. Sebaiknya alur pelayanan /Prosedur pelayanan lebih ditingkatkan.
3. Tingkatkan pelayanan masyarakat dengan baik
4. Lebih ditingkatkan agar pelayanan sangat baik karena kinerja petugas sudah bagus
5. Lebih meningkatkan kedisiplinan
6. Tulis bagan prosedur cara pindah penduduk

7. Tempat parkir kurang luas, ada permen dan air mineralnya dong.
8. Budayakan tertib
9. Diberikan fasilitas pendukung seperti fotocopy, tempat menunggu, pengeras suara, tempat parkir yang memadai

Dibandingkan dengan hasil survey SKM pada tahun sebelumnya terdapat peningkatan nilai SKM yang di peroleh, dimana pada Semester sebelumnya nilai SKM sebesar 83,5. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan terhadap pelayanan masyarakat pada unit kerja Kantor Camat Rasau Jaya.

Bab III Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Kecamatan Rasau Jaya telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei berpredikat baik dengan nilai 83,40. Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu :

1. Kecepatan pelayanan,
2. Kepastian jadwal pelayanan
3. Persyaratan pelayanan dan
4. Koordinasi pelayanan.

Hal ini akan memungkinkan semua kegiatan pelayanan akan menuju kearah sangat baik, seiring dengan indikasi peningkatan pelayanan yang dilihat dari peningkatan nilai SKM dari tahun ke tahun.

B. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempunyai nilai terendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;

4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti sound system, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
5. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
6. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka SKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei SKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.