BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. **Profil/ Karakteristik Responden**

Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BAPPEDA Kota Singkawang Tahun 2020 dilakukan di kantor BAPPEDA Kota Singkawang yang dilaksanakan pada jam kerja selama Mei-Juni 2020. Pengisian kuesioner dilakukan oleh pencacah melalui wawancara langsung kepada pengguna layanan.

Oleh karena BAPPEDA memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat dan populasi layanan tidak banyak, maka sampel responden disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan, yakni 33 orang, dengan karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah (Orang)** | **Persentase (%)** |
| L | 20 | 61% |
| P | 13 | 39% |
| **Jumlah** | 33 | 100% |

Jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki mendominasi penggunaan layanan dengan jumlah 20 orang (60,61%) dari total responden 33 orang.

**Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Umur** | **Jumlah (Orang)** | **Persentase (%)** |
| ≤ 30 | 17 | 52% |
| > 30 | 16 | 48% |
| **Jumlah** | 33 | 100% |

Dari data responden didapat Nilai Rata-rata Umur Responden adalah 30 Tahun, sehingga karakteristik responden berdasarkan umur dapat dibagi menjadi dua, yakni yang kurang dari atau sama dengan 30 Tahun dan yang lebih dari 30 Tahun. Kedua kelompok umur memiliki persentase jumlah yang hampir sama, yakni yang berumur lebih dari 30 Tahun sebanyak 16 orang dan yang kurang dari atau sama dengan 30 Tahun sebanyak 17 Orang.

**Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan** | **Jumlah (Orang)** | **Persentase (%)** |
| SD | 0 | 0% |
| SMP | 2 | 6% |
| SMA | 14 | 43% |
| DI-DII-DIII | 13 | 39% |
| DIV/S1 | 4 | 12% |
| S2 | 0 | 0% |
| S3 | 0 | 0% |
| **Jumlah** | 33 | 100% |

Sebanyak 14 orang (43%) responden pengguna layanan BAPPEDA Kota Singkawang memiliki pendidikan terakhir SMA sederajat dan hanya sebanyak 2 orang (6%) memiliki pendidikan terakhir SD.

**Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pekerjaan** | **Jumlah (Orang)** | **Persentase (%)** |
| PNS | 10 | 30% |
| Pegawai Instansi Pemerintah | 18 | 55% |
| Pelajar/Mahasiswa | 5 | 15% |
| LAINNYA | 0 | 0% |
| **Jumlah** | 33 | 100% |

Sebanyak 18 orang (55%) pengguna layanan BAPPEDA Kota Singkawang berkerja sebagai Pegawai Instansi Pemerintah, 10 Orang (30%) sebagai PNS dan 5 Orang sisanya (15%) adalah Pelajar/Mahasiswa yang sedang magang di Instansi Pemerintah.

1. **Hasil SKM**

**Tabel 3.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

**Di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Singkawang Tahun 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PD** | **Nilai SKM** | **Mutu Pelayanan** | **Unsur Penilaian** | | | **Tindak Lanjut** | | **Pelaksanaan Survei** | |
| **Nilai Terendah** | **Nilai Tertinggi** | **Nama Unsur** | **Ada** | **Tidak** | **Mandiri** | **Pihak ke-3** |
| **1.** | **BAPPEDA** | **82,241** | **Baik** | **2,333** | **3,636** | **Terendah: Penanganan Pengaduan**  **Tertinggi:**  **Kompetensi Pelaksana** |  | **V** | **V** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Dalam periode Mei-Juni 2020, Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Singkawang adalah 82.241, termasuk dalam golongan dengan Mutu Pelayanan ‘BAIK’, di mana unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai SKM terendah dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai SKM tertinggi.

Survei dilakukan secara mandiri dengan metode pengisian secara mandiri oleh sebanyak 33 orang responden yang menggunakan layanan di kantor BAPPEDA Kota Singkawang.

1. **Analisis Hasil SKM**

**Tabel 3.6 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan dalam SKM**

**Di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Singkawang Tahun 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** |
| U1 | Persyaratan | 2,879 |
| U2 | Prosedur | 3,606 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,606 |
| U4 | Biaya / tarif | 3,455 |
| U5 | Produk layanan | 3,182 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,636 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,606 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,333 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 2,333 |
| **JUMLAH** | | 29,636 |
| **NILAI RATA-RATA/UNSUR** | | 3,290 |
| **NILAI IKM** | | 82,241 |

Dari table 3.6, unsur pelayanan **Penanganan Pengaduan (U9)** mendapatkan nilai terendah, yakni hanya sebesar **2,333 (turun 0,012 poin dari tahun lalu)**, termasuk dalam kategori ‘**Tidak Baik’**, yang disebabkan media pengaduan pengguna layanan tidak difungsikan dan tanggapan atas pengaduan tidak ada.

Unsur **Persyaratan (U1)** mengalami penurunan sebesar **0,569 poin dari tahun lalu** menjadi **2,879** dan termasuk dalam kategori ‘**Kurang Baik**’. Nilai unsur ini turun disebabkan belum adanya SOP akibat perubahan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bappeda pada awal tahun.

Unsur **Produk Layanan (U5)** mengalami peningkatan dari ‘**Kurang Baik’** menjadi **‘Baik’,** dengan nilai **3,182 (naik 0,354)** dikarenakan renovasi kantor telah selesai dan produk layanan ditampilkan dengan cukup baik.

Unsur **Sarana dan Prasarana (U8) (3,333)** dan unsur **Biaya/Tarif (U4) (3,455)** tidak mengalami banyak perubahan, yakni hanya naik sebesar **0,126** dan **0,007** poin, sehingga tetap masuk dalam kategori layanan **‘Baik’**.

**Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3) dan Perilaku Pelaksana (U7)** sama-sama memiliki poin **3,606** (secara berurutan **+0.020,** **-0.153, dan +0.123)** dan termasuk dalam kategori ‘**Sangat Baik’.** Hanya unsur **Perilaku Pelaksana** yang meningkat menjadi **Sangat Baik.**

Nilai tertinggi didapat dari Unsur **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai **3,636 (+0,188)** dan termasuk kategori **Sangat Baik.** Hal ini seiring dengan unsur **Perilaku Pelaksana** yang juga meningkat, serta menunjukkan kompetensi petugas layanan sudah memadai sehingga dapat menangani permintaan pelayanan dengan baik.

1. **Saran Perbaikan dari Responden**
2. Media untuk penanganan pengaduan pengguna layanan difungsikan dengan baik.
3. Menampilkan SOP pelayanan kantor.
4. Prosedur, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitasnya, sehingga pelayanan yang didapat benar-benar memuaskan publik/ pengguna layanan.