

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan 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. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (Sembilan) unsur, terdiri dari : Persyaratan Pelayanan, prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan, Pengaduan, Saran. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Maksud Dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.
4. mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

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.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

2.1 Lokasi Survei

Lokasi survei kepuasan masyarakat taun 2018 yaitu unit kerja pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun responden adalah para pengguna jasa layanan teknis pada kedua unit kerja tersebut.

2.2 Instrumen Survei

Survei dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuisisioner tersebut selanjutnya diedarkan kepada pengguna jasa secara langsung.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut mengandung 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah hal-hal yang menyangkut tata cara pelayanan sesuai prosedur yang ada 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 Pelayanan

Biaya/tarif Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan.

5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana pelayanan

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan dan Saran

Penanganan Pengaduan dan Saran adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan saran yang perlu ditindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

Unsur-unsur penilaian diatas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner .

2.3 Pengolahan Data Survei

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian langsung oleh responden yang bersangkutan maupun dengan wawancara tatap muka. Alat ukur kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan, antara lain :

- a. Angka 1 mewakili : Tidak Baik
- b. Angka 2 mewakili : Kurang Baik
- c. Angka 3 Mewakili : Baik
- d. Angka 4 Mewakili : Sangat Baik

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan/pengunjung. Metode Pengolahan data, kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding, selanjutnya data kuesioner responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM di gunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sebagaimana Tabel Berikut :

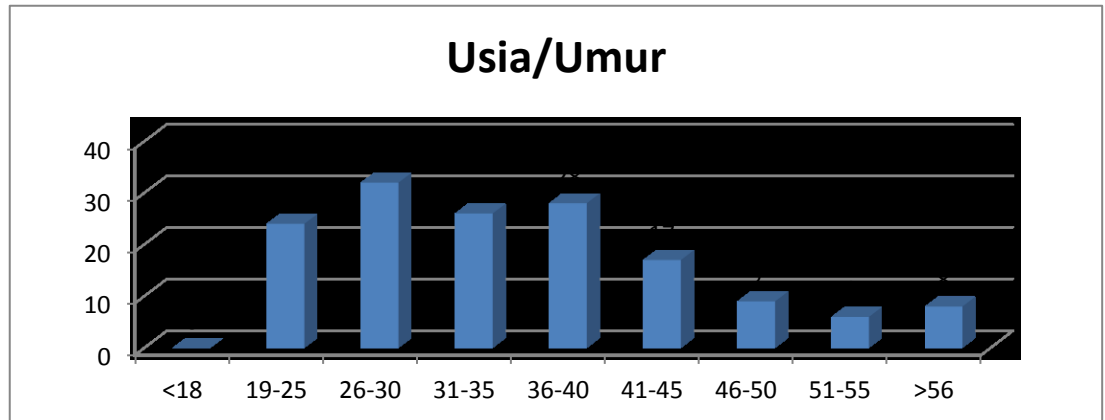
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

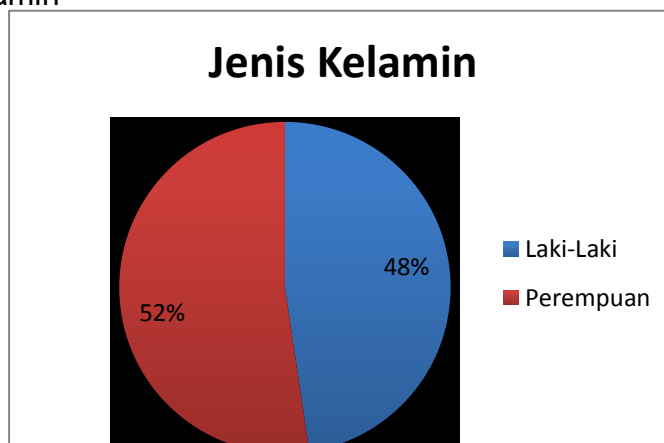
3.1.1 Identitas Responden

1. Umur/Usia



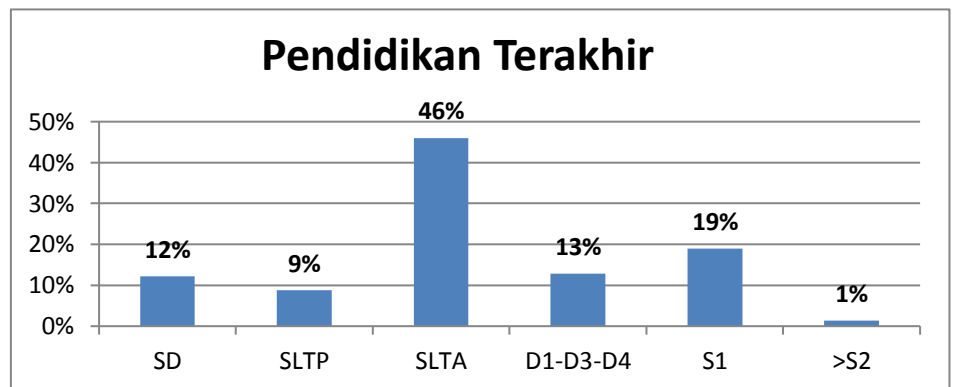
Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu adalah usia 26-30 tahun yaitu sebesar 32 responden, usia 36-40 berjumlah 28 responden, dan 40 responden lainnya berusia lebih dari 41 tahun, Sedangkan yang usia 19-25 berjumlah 24 responden.

2. Jenis Kelamin



Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 48% responden adalah pria sedangkan 52% adalah perempuan dan yang lebih berpartisipasi terhadap survei kepuasan adalah perempuan. Jika dilihat dari data diagram menunjukkan pemohon pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu adalah Perempuan dibandingkan laki-laki.

3. Pendidikan terakhir

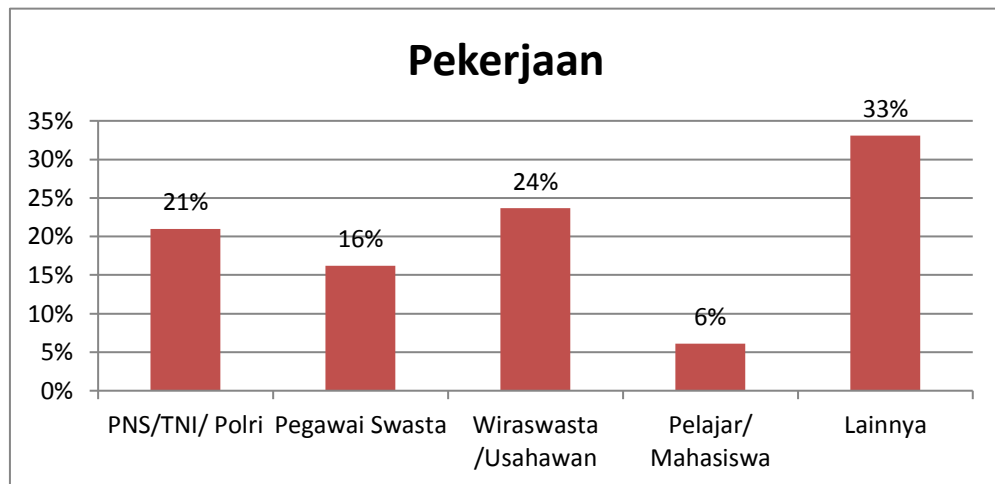


Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 19% responden dari jenjang S1, 13% dari jenjang D1/D2/D3, 1% dari jenjang S3/S2, dan sebanyak 46% dari jenjang SMA/SMK. 9% dari lulusan Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP), 12% dari lulusan Sekolah Dasar (SD). Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon pelayanan publik paling banyak dari kalangan responden lulusan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan Sekolah Dasar mengerti terhadap survei pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu.

4. Pekerjaan Utama

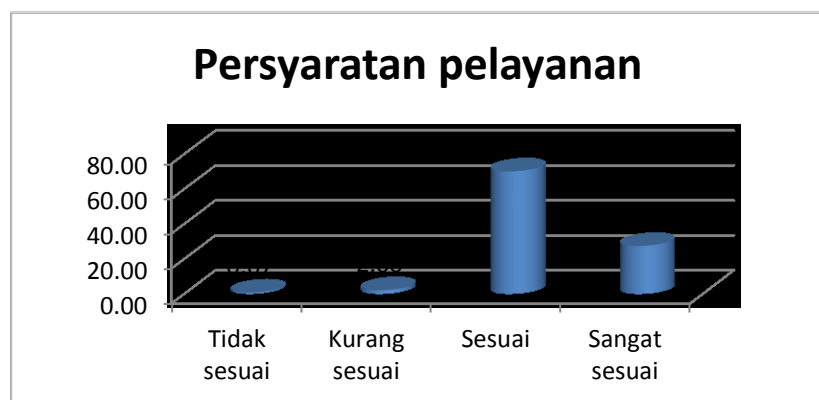
Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 16% responden adalah Pegawai Swasta, 6% adalah Pelajar/Mahasiswa, 21% adalah PNS/TNI/POLRI, 24% adalah Wiraswasta/Usahawan, serta 33% pekerjaan lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh dan Sebaganya). Hal ini menjelaskan bahwa semua kategori pekerjaan

mendominasi dalam partisipasi pada survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu.



3.1.2 Unsur Pelayanan

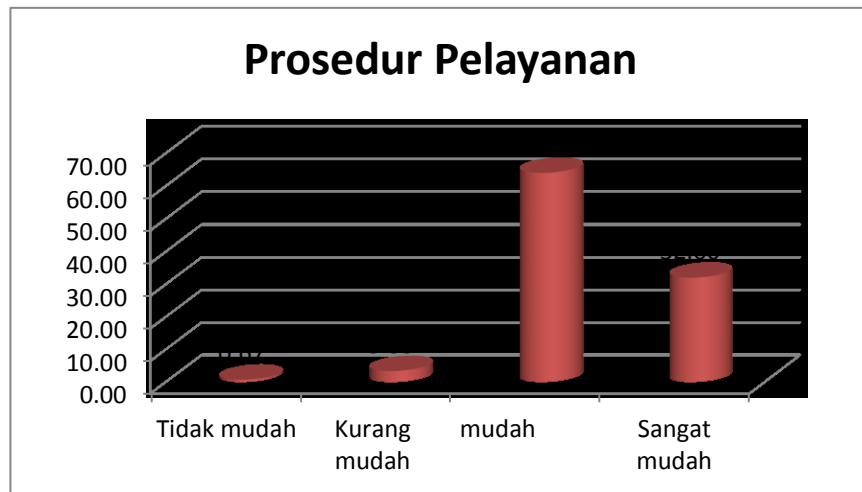
1. Persyaratan



Pada aspek ini, terdapat 70,00% responden yang mengatakan “sesuai” persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu , 27,33% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat sesuai”. Tetapi masih terdapat 2,00% responden yang mengatakan “kurang sesuai” dan 0,67 “tidak sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang diinginkan dan untuk itu

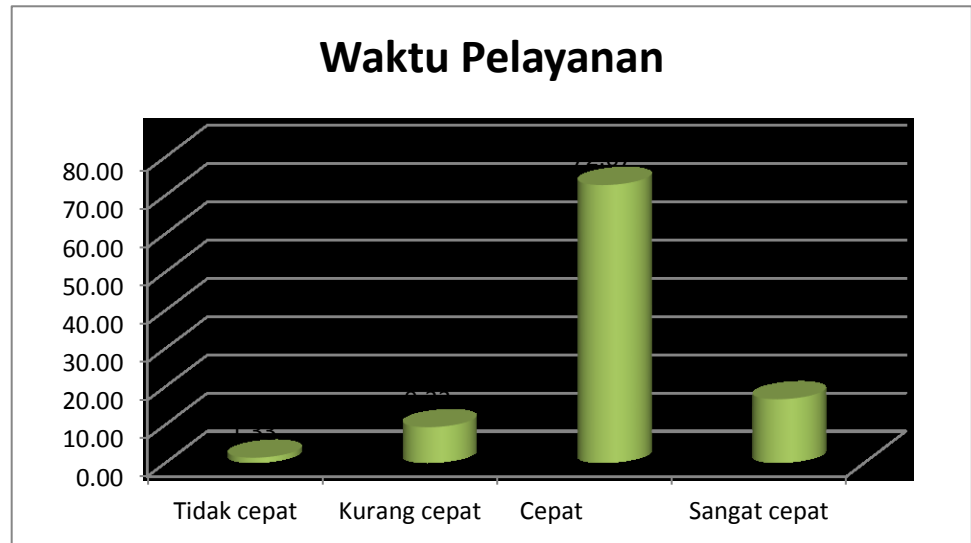
perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan informasi kepada masyarakat secara cara lisan dan tertulis.

2. Prosedur



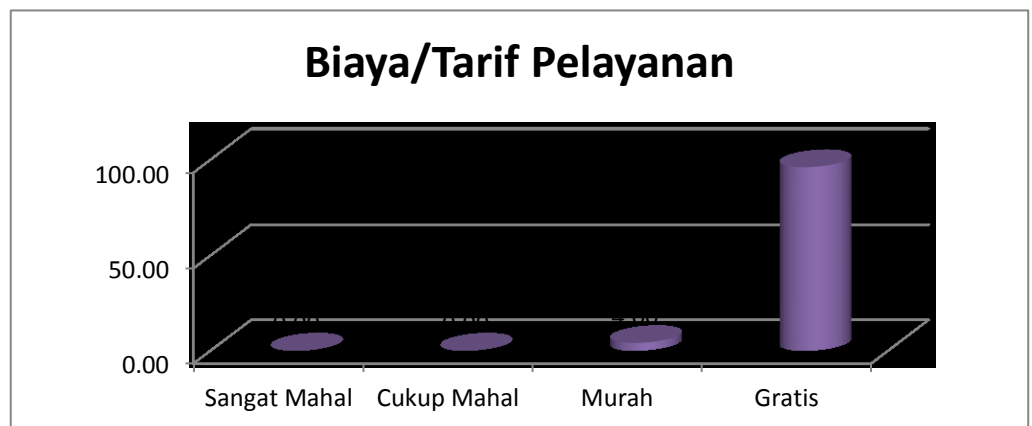
Pada aspek ini, terdapat 64,00% responden yang mengatakan "mudah" prosedur pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu , 32,00% responden mengatakan bahwa mereka dengan "sangat mudah" memahami prosedur pelayanan yang ada. Tetapi masih terdapat 6,00% responden yang mengatakan "kurang mudah" dan 2,00% responden yang mengatakan "tidak mudah". Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat sehingga kurang memahami prosedur pelayanan yang ada untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan informasi secara tertulis terkait prosedur pelayanan yang ada.

3. Waktu Pelayanan



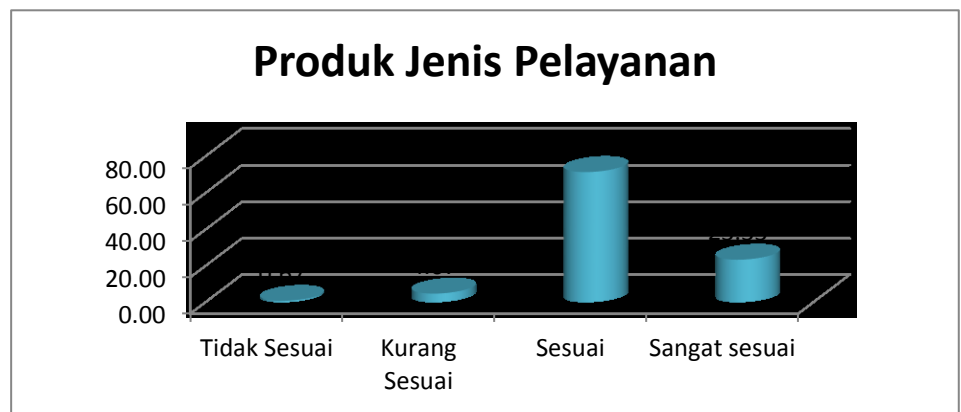
Pada aspek ini, terdapat 72,67% responden yang mengatakan “cepat” waktu pelayanan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, 16,67% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “sangat cepat”. Tetapi masih terdapat 9,33% responden yang mengatakan “kurang cepat” dan 1,33% responden yang mengatakan “tidak Cepat”. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan jika masyarakat yang datang sangat banyak dan banyak masyarakat yang tidak sabar menunggu. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan sarana prasarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan.

4. Biaya/Tarif



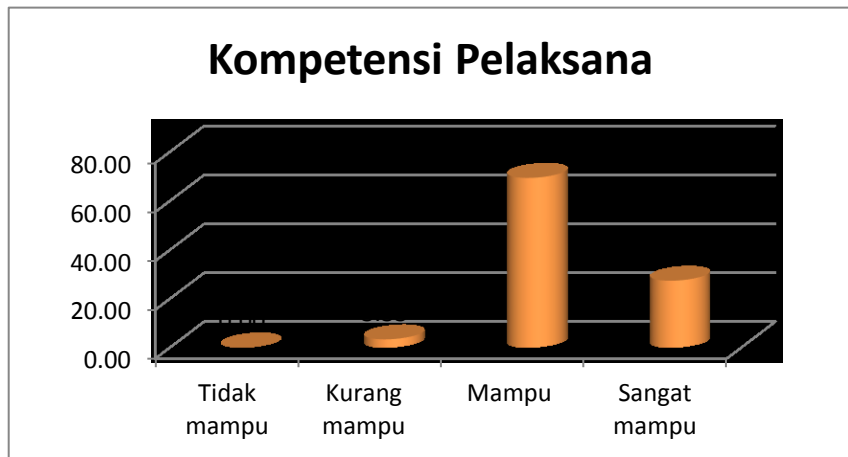
Pada aspek ini, terdapat 96,00% responden yang mengatakan “Gratis” biaya/tarif di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu , 4,00% responden mengatakan bahwa “murah” biaya/tarif pelayanan. Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu tidak ada dipungut biaya sama sekali (Gratis).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



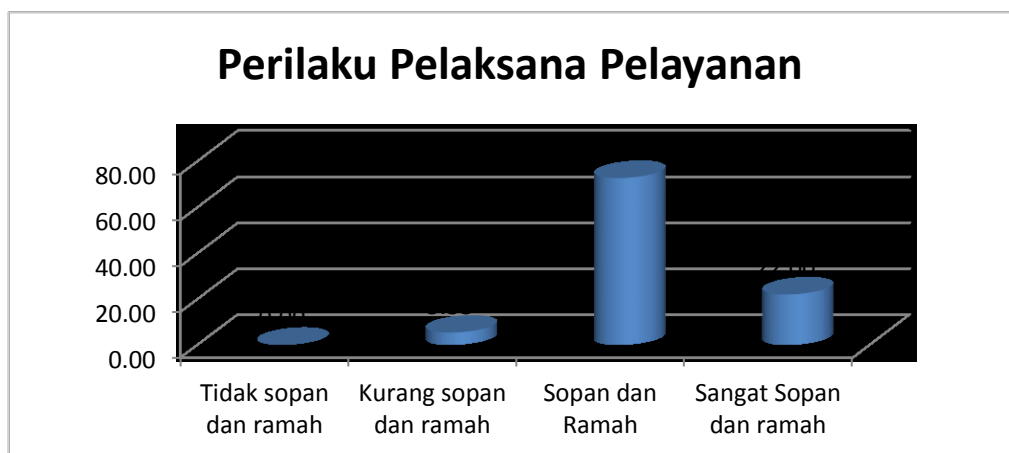
Pada aspek ini, terdapat 71,33% responden yang mengatakan “sesuai” produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 23,33% responden mengatakan bahwa “sangat sesuai”. Tetapi masih terdapat 4,67% responden yang mengatakan “kurang sesuai” dan 0,67% responden mengatakan “tidak sesuai”. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dalam mengisi kuesioner untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti memberikan penjelasan masing-masing poin pertanyaan agar dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana



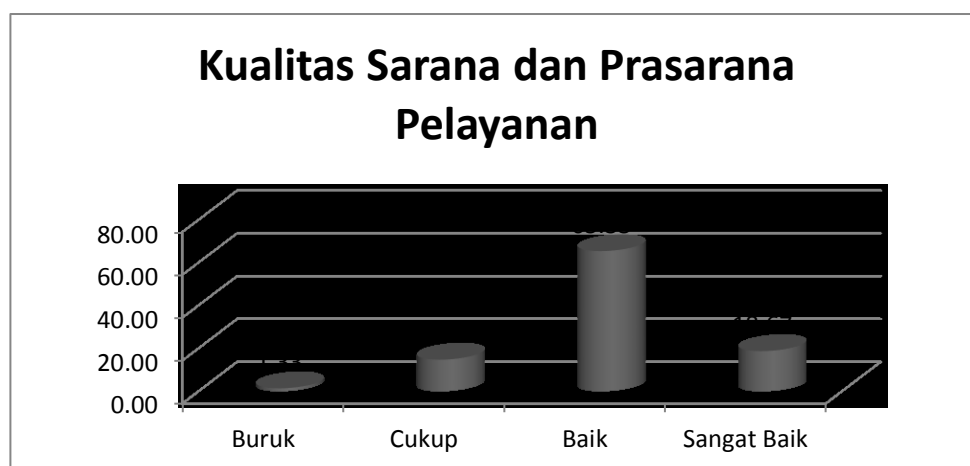
Pada aspek ini, terdapat 69,33% responden mengatakan “mampu” kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, 27,33% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “sangat mampu”. Tetapi masih terdapat 3,33% responden yang mengatakan “kurang mampu”. Hal ini dapat disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tugas pelayanan berbeda untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti mengikutkan petugas untuk pelatihan atau bimtek tentang pelayanan kepada petugas yang belum pernah mengikutinya.

7. Perilaku Pelaksana



Pada aspek ini, terdapat 72,67% responden yang mengatakan “sopan dan ramah” perilaku petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu , 22,00% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “sangat sopan dan ramah”. Tetapi masih terdapat 5,33% responden yang mengatakan “kurang sopan dan ramah”. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor kelelahan yang dialami oleh petugas pelayanan dan adanya masyarakat yang tidak menerima apa yang disampaikan oleh masyarakat, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti sarana dan prasarana untuk masyarakat yang mengantri dan untuk petugas pelayanan.

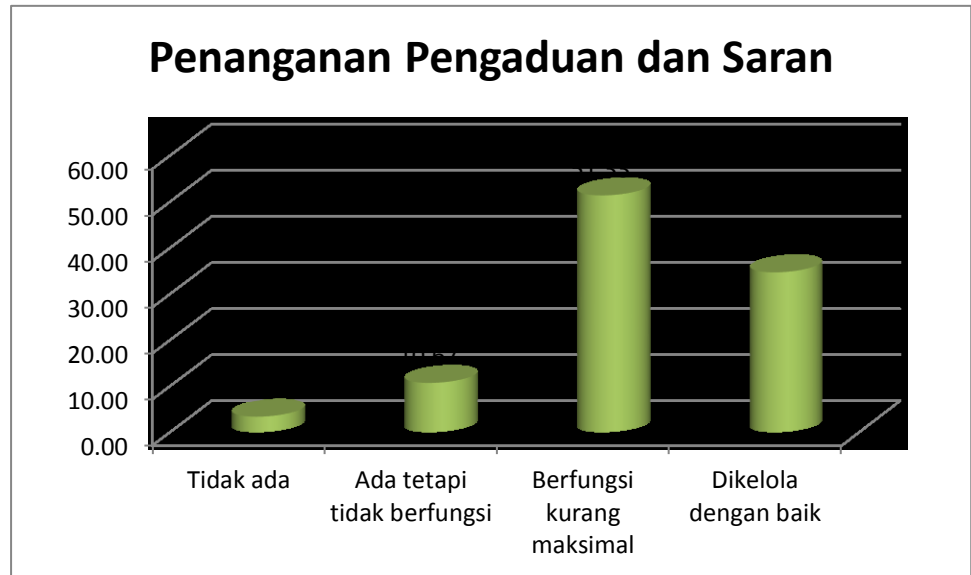
8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan



Pada aspek ini, terdapat 65,33% responden yang mengatakan “baik” sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, 18,67% responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “sangat baik”. Tetapi masih terdapat 14,67% responden yang mengatakan “cukup” dan 1,33% responden mengatakan “buruk”. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya beberapa sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang, untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan ruangan untuk masyarakat yang dilengkapi dengan

pendingin ruangan dan televisi yang mampu menampung banyak masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan dan saran



Pada aspek ini, terdapat 51,33% responden yang mengatakan “berfungsi kurang maksimal” dengan penanganan pengaduan, saran bagi pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu, 34,67% responden mengatakan bahwa mereka “dikelola dengan baik”. Tetapi masih terdapat 10,67% responden yang mengatakan “ada tetapi tidak berfungsi” dan 3,33% responden mengatakan “tidak ada”. Hal ini dapat disebabkan oleh fasilitas untuk penanganan pengaduan dan saran pelayanan yang belum optimal untuk itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti pembuatan kotak saran untuk memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan, saran dan sebagainya.

3.1.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Bulan Juli s/d September Tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai/unsur	486	491	457	594	476	486	475	452	476
NRR/Unsur	3,240	3,273	3,047	3,960	3,173	3,240	3,167	3,013	3,173
NRR tertimbang/ Unsur	0,360	0,363	0,338	0,440	0,352	0,360	0,352	0,334	0,352
IKM UNIT PELAYANAN								3,251	81,271

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai	Mutu pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,240	81,00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,273	81,83	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,020	75,50	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,960	99,00	Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,173	79,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,240	81,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,167	79,17	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,013	75,33	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3,033	75,83	Baik

3.2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

3.2.1 Indentitas Responden

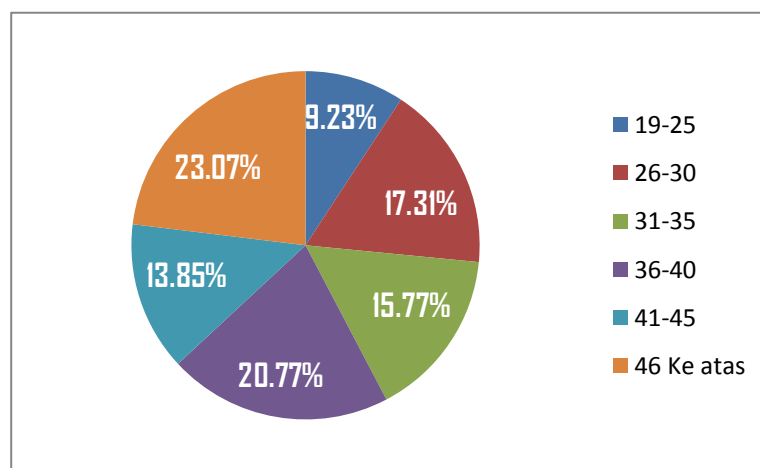
1. Usia

Tabel 4. Usia Responden

USIA (TAHUN)	JUMLAH RESPONDEN
19-25	24
26-30	45
31-35	41
36-40	54
41-45	36
46 Ke atas	60

Dari hasil pengumpulan data responden untuk kategori usia yang mengurus dan meminta informasi perizinan berusaha yang paling banyak pada rentang usia 46 Tahun ke atas sebanyak 23,07 persen (60 responden) dari 260 responden yang mengisi kuisisioner, sedangkan terbanyak kedua di rentang usia 36 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 54 Responden atau, 20,77 persen. Untuk usia 19 sampai dengan 25 tahun ada 24 responden atau 9,23%. Pada usia 26 sampai dengan 30 tahun ada 45 responden atau 17,31%. Pada rentang usia 41 sampai dengan 45 tahun terdapat 36 responden atau 13,85%. Dari Usia 31 sampai dengan 35 tahun ada 15,77%.

Diagram.2. Persentase Usia Responden



2. Jenis Kelamin

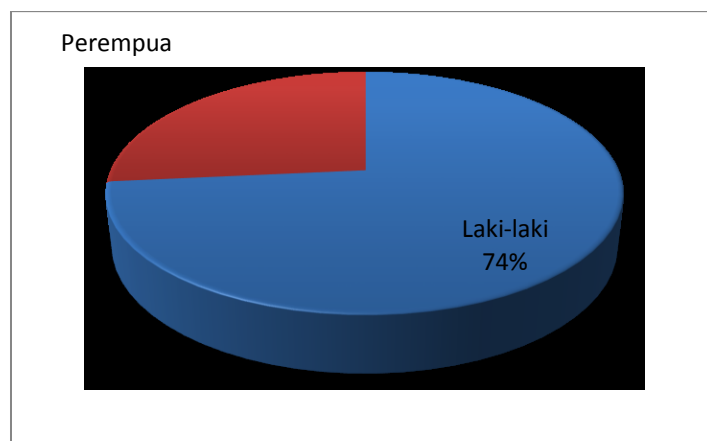
Untuk Kategori Jenis Kelamin dari 260 Responden perbandingan antara Laki-laki dan Perempuan adalah sebagai berikut :

Tabel.5. Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN
Laki-laki	191
Perempuan	69

Dari hasil data responden yang diperoleh dilihat dari Jenis kelamin diketahui sebanyak 191 responden laki-laki atau 73,50 % dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 atau 26,50% perempuan dari keseluruhan 260 responden.

Diagram.3. Persentase Jenis Kelamin Responden



Dengan melihat persentase antara jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan seperti diagram di atas yang mengurus perzinan berusaha masih didominasi Laki-laki.

3. Pendidikan

Dari data yang diperoleh kategori pendidikan responden dapat dilihat dengan tabel berikut:

Tabel.6. Pendidikan Responden

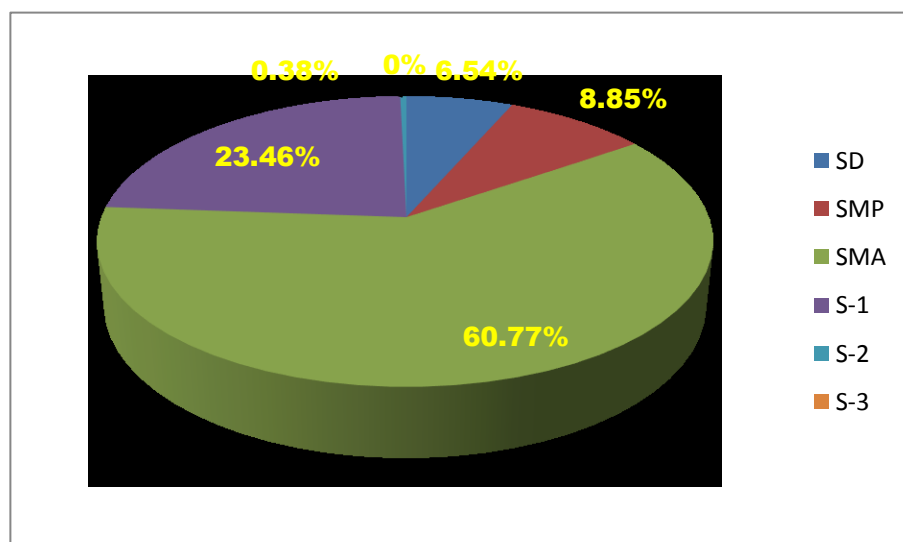
Pendidikan	Jumlah
SD	17
SMP	23
SMA	158
S-1	61
S-2	1
S-3	0

Dari tabel diatas dapat dilihat Tingkat pendidikan terbanyak ada di jenjang SMA yaitu sebanyak 158 orang atau 60,77 persen, sedangkan untuk tingkat pendidikan S-3 Nihil atau yang paling rendah.

Hal ini menggambarkan bahwa tamatan SMA masih mendominasi sebagai pelaku usaha dan atau mengurus izin. Sedangkan untuk S-1 ada 61 responden atau 23,46%, dan untuk S-2 ada 1 responden atau 0,5%.

Persentase tingkat pendidikan dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Diagram. 4. Persentase Pendidikan Responden



Gambaran di atas menunjukkan bahwa tamatan pendidikan terakhir SMA adalah yang terbanyak dalam menggunakan jasa layanan mengurus perizinan berusaha.

4. Pekerjaan Utama

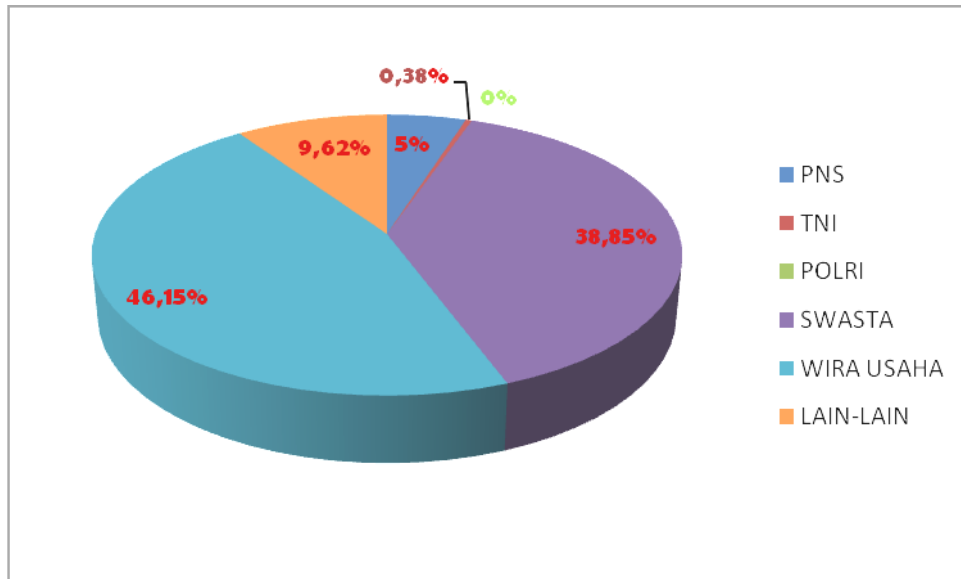
Dari hasil kuisioner yang dikumpulkan dari 260 responden paling banyak adalah sebagai Wira Usaha sebanyak 120 atau 46,15 persen. Sementara POLRI tidak ada atau Nihil. Lain – lain sebanyak 25 responden atau 9,62 persen terdiri dari petani, nelayan dan ada Guru PAUD. Untuk yang berprofesi sebagai swasta sebanyak 101 responden atau 38,85%. Profesi sebagai TNI ada 1 responden atau 0,38%. Sementara PNS ada 13 responden atau 5% dari 260 kusioner yang diisi dan dikembalikan.

Tabel. 7. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	Jumlah
PNS	13
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	101
WIRA USAHA	120
LAIN-LAIN	25

Persentase perbandingan antara beberapa pekerjaan utama responden yang mencari informasi dan yang mengajukan perizinan berusaha dapat dilihat diagram sebagai berikut ini:

Diagram.5. Persentase Pekerjaan Utama Responden



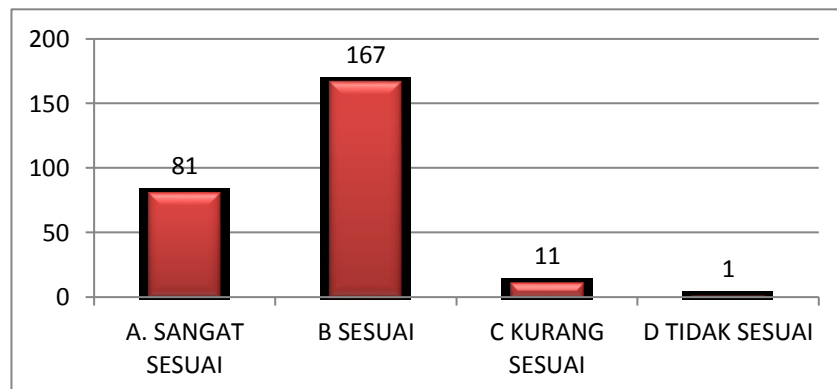
Jika dilihat dari gambar diagram diatas, pekerjaan utama responden yang terbanyak adalah wira usaha dan di posisi kedua adalah swasta.

3.2.2 Unsur Pelayanan

1. Persyaratan (U1)

Unsur 1 yaitu penilaian pelayanan persyaratan diperoleh hasil sebagai berikut :

Diagram.6.Grafik Penilaian Unsur Persyaratan(U1)



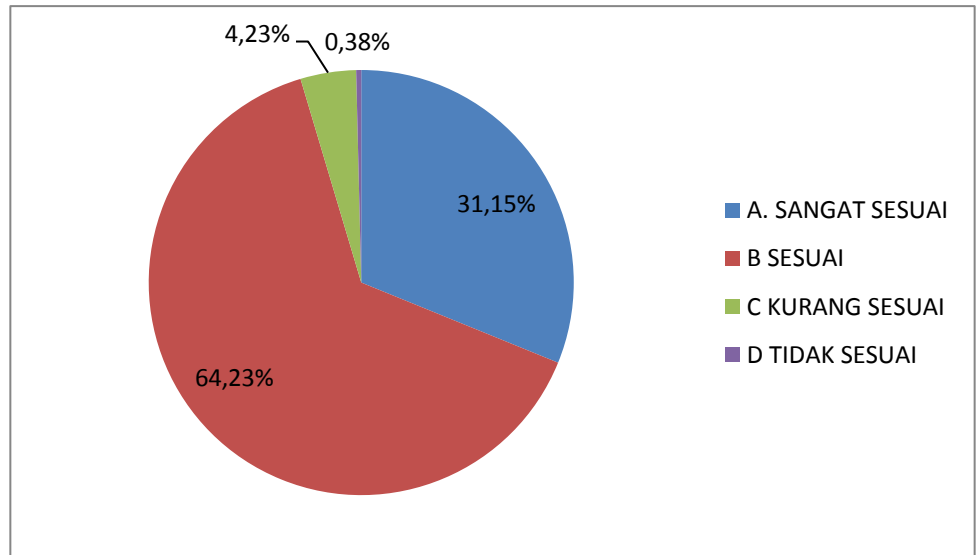
Dari grafik di atas dapat dilihat dari 260 responden memilih jawaban:

- Menjawab "A" atau Sangat Sesuai berjumlah 167 Responden
- Menjawab "B" atau sesuai yaitu 81 responden
- Menjawab "C" atau Kurang Sesuai 11 Responden
- sedangkan yang menjawab "D" atau Tidak baik 1 Responden

Sedangkan secara Persentase tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Persyaratan adalah :

- a. Sangat Sesuai atau Nilai "A" sebanyak 31,15%
- b. Sesuai atau Nilai "B" sebanyak 64,23%
- c. Kurang Sesuai atau Nilai "C" sebanyak 4,23%
- d. Tidak Sesuai atau Nilai D sebanyak 0,38%

Diagram.7. Pesentase Unsur persyaratan (U1)

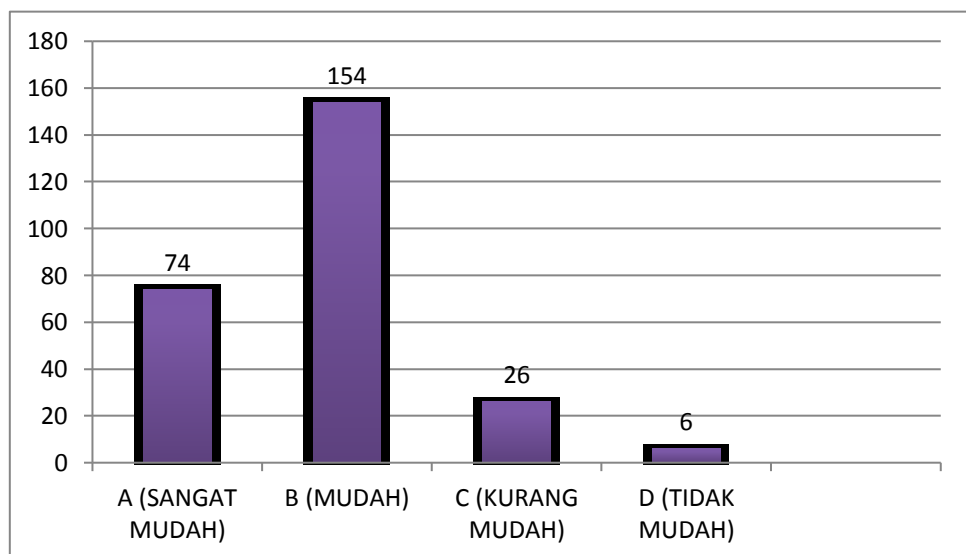


Dapat dilihat dari gambar diagram diatas, reponden menilai untuk unsur prosesdur secara umum SESUAI atau mutunya B.

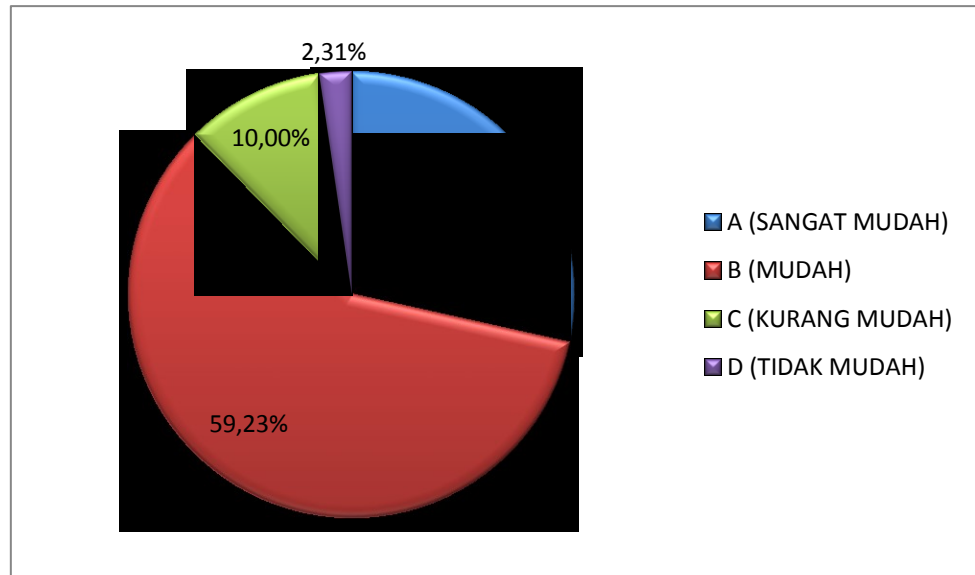
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Pada Unsur penilaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur didapatkan hasil :

Diagram.8. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- a. Menjawab “A” atau Sangat Mudah berjumlah 74 Responden
 - b. Menjawab “B” atau Mudah yaitu 154 responden
 - c. Menjawab “C” atau Kurang Mudah Sesuai 26 Responden
 - d. sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak Mudah 6 Responden
- Diagram.9. Persentase Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)



Sedangkan Persentase tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah :

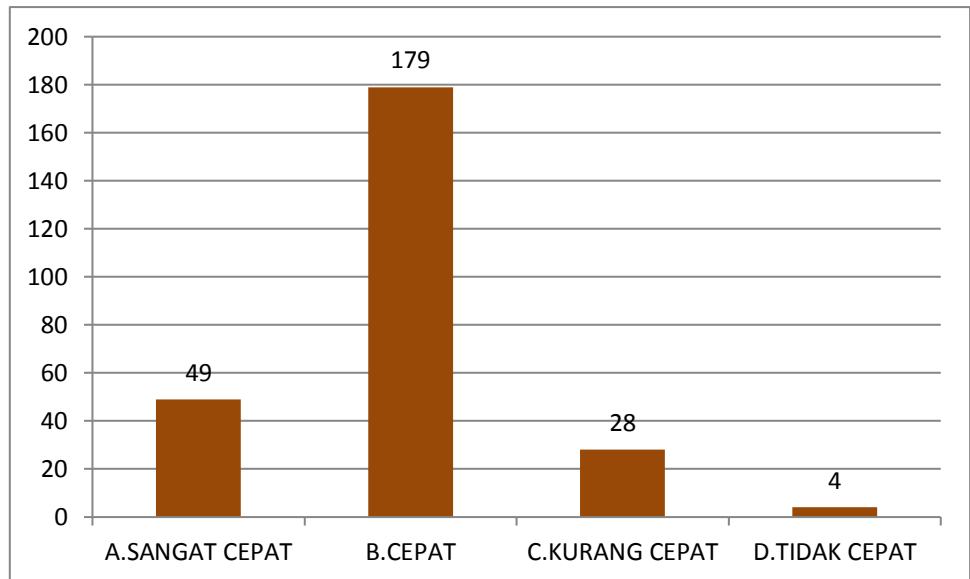
- a. Sangat Mudah atau Nilai”A” sebanyak 28,46%
- b. Mudah atau Nilai “B” sebanyak 59,23%
- c. Kurang Mudah atau Nilai”C” sebanyak 10%
- d. Tidak Mudah atau Nilai “D” sebanyak 2,31%

Dari gambar Diagram persentase unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur secara umum responden menilai MUDAH atau dengan mutu B.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

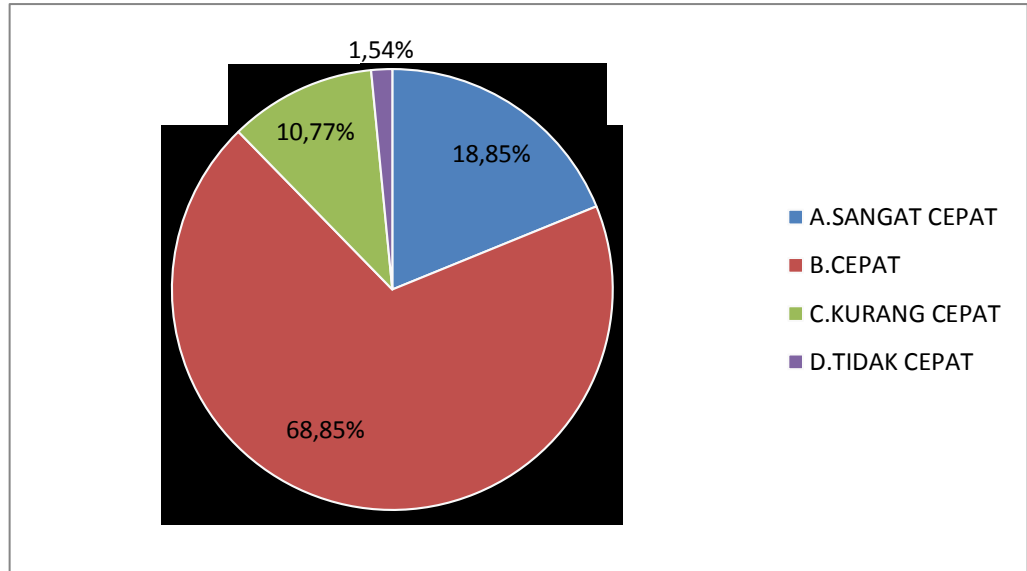
Unsur Pelayanan ke -3 yang dinilai yaitu waktu penyelesaian diperoleh hasil sebagai berikut:

Diagram.10. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



- a. Menjawab “A” atau Sangat Cepat berjumlah 49 Responden
- b. Menjawab “B” atau Cepat yaitu 179 responden
- c. Menjawab “C” atau Kurang Cepat 28 Responden
- d. sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak Cepat 4 Responden

Grafik.11. Persentase Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



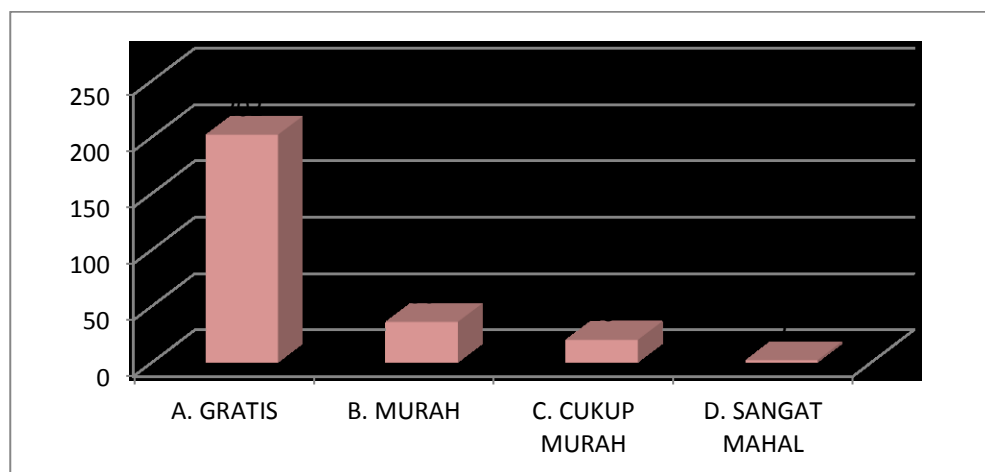
- a. Sangat Cepat atau Nilai "A" sebanyak 18,85%
- b. Cepat atau Nilai "B" sebanyak 68,85%
- c. Kurang Cepat atau Nilai "C" sebanyak 10,77%
- d. Tidak Cepat atau Nilai "D" sebanyak 1,54%

Dari Jawaban responden menggambarkan secara umum untuk unsur waktu penyelesaian kalau masyarakat lebih banyak yang merasa CEPAT atau mutu nya B sehingga dianggap memuaskan.

4. Biaya/tarif (U4)

Untuk penilaian Unsur pelayanan Biaya/tarif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu :

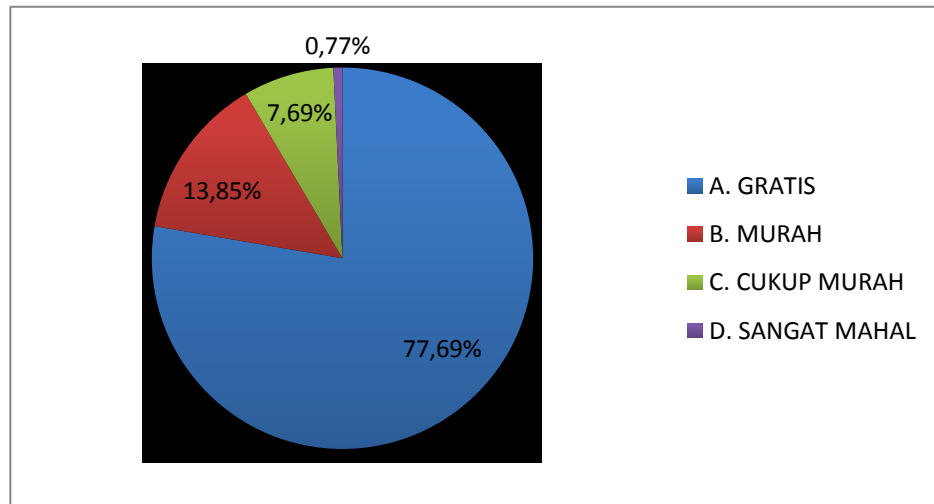
Diagram 12. Grafik Unsur Biaya/Tarif (U4)



- a. Menjawab "A" atau Gratis berjumlah 202 Responden

- b. Menjawab “B” atau Murah yaitu 36 responden
- c. Menjawab “C” atau Cukup Murah 20 Responden
- d. sedangkan yang menjawab “D” atau Sangat Mahal 2 Responden

Diagram. 13. Persentase Unsur Tarif/Biaya (U4)



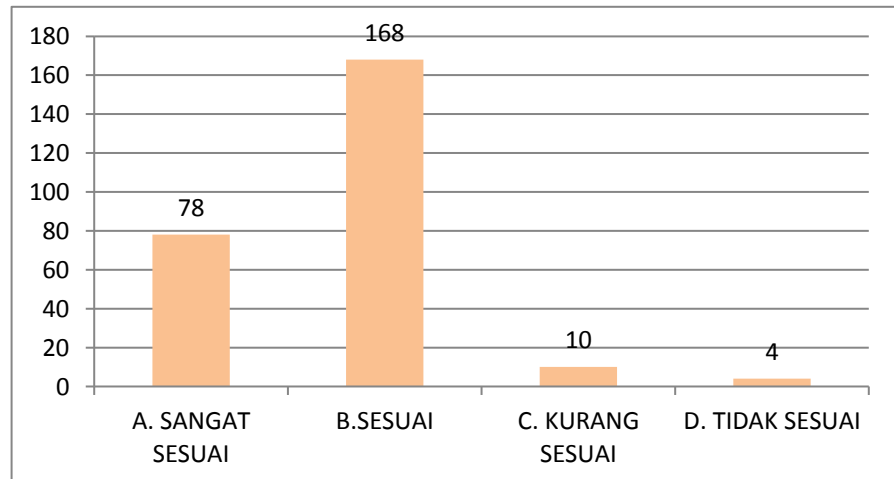
- a. Sangat Sesuai atau Nilai “A” sebanyak 77,69%
- b. Sesuai atau Nilai “B” sebanyak 13,85%
- c. Kurang Sesuai atau Nilai “C” sebanyak 7,69%
- d. Tidak Sesuai atau Nilai “D” sebanyak 0,77%

Pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Kapuas Hulu tidak dikenakan biaya kecuali reklame. Oleh karena itu jawaban responden terhadap unsur pelayanan Biaya/tarif GRATIS atau dengan mutu A, secara umum penilaiannya adalah SANGAT BAIK.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

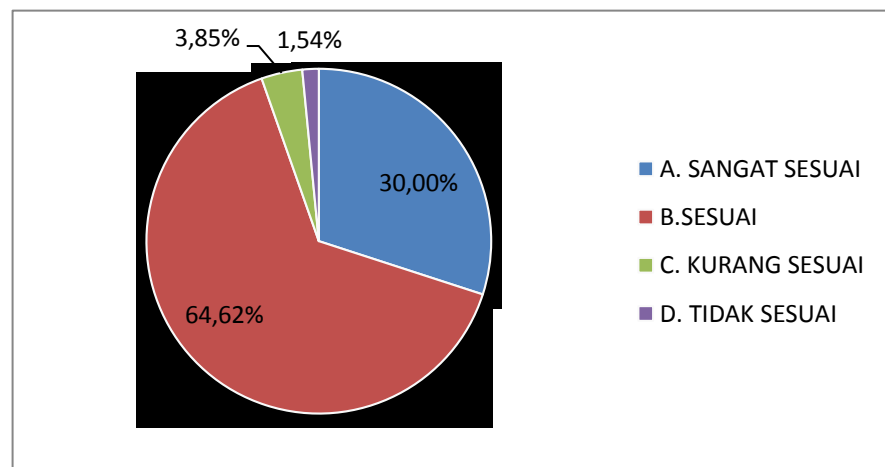
Mutu Pelayanan Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) diperoleh data :

Diagram.14. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)



- Menjawab “A” atau Sangat Sesuai berjumlah 78 Responden
- Menjawab “B” atau sesuai yaitu 168 responden
- Menjawab “C” atau Kurang Sesuai 10 Responden
- sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak baik 4 Responden

Diagram.15. Persentase Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)



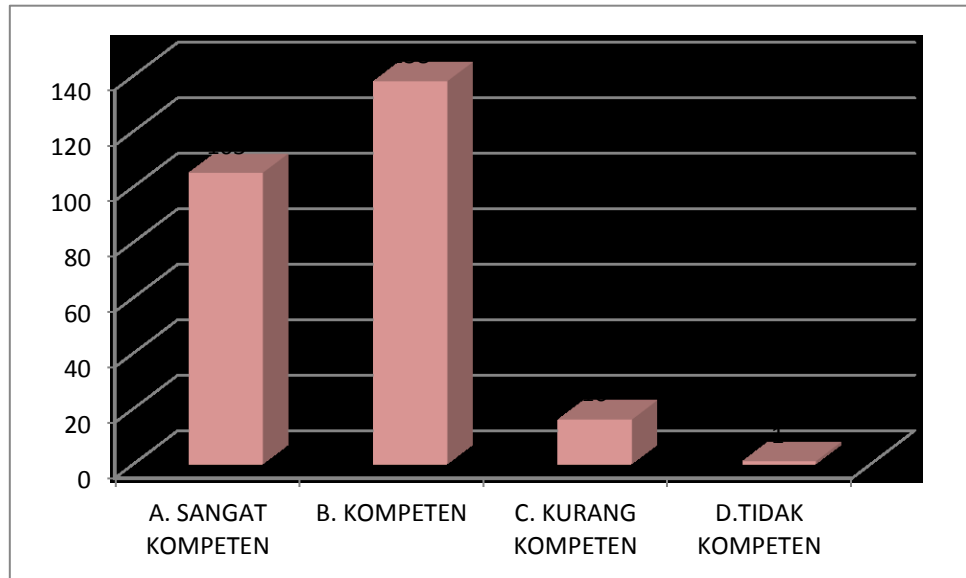
- Sangat Sesuai atau Nilai “A” sebanyak 30%
- Sesuai atau Nilai “B” sebanyak 64,68%
- Kurang Sesuai atau Nilai “C” sebanyak 3,85%
- Tidak Sesuai atau Nilai “D” sebanyak 1,54%

Dari gambaran di atas, unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dinilai oleh masyarakat secara umum adalah SESUAI atau mutunya B. Dengan demikian penilaian masyarakat BAIK.

6. Kompetensi pelaksana (U6)

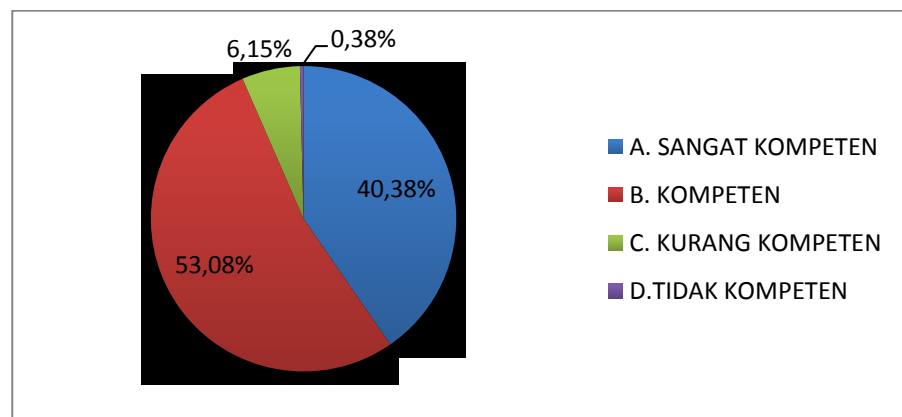
Unsur pelayanan ke 6 yang dinilai yaitu Kompetensi Pelaksana diperoleh data sebagai berikut :

Diagram.16. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)



- Menjawab “A” atau Sangat Kompeten berjumlah 105 Responden
- Menjawab “B” atau Kompeten yaitu 138 responden
- Menjawab “C” atau Kurang Kompeten 16 Responden
- sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak Kompeten 1 Responden

Diagram. 17. Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)



- Sangat Kompeten atau Nilai “A” sebanyak 40,38%
- Kompeten atau Nilai “B” sebanyak 53,08%
- Kurang Kompeten atau Nilai “C” sebanyak 6,15%

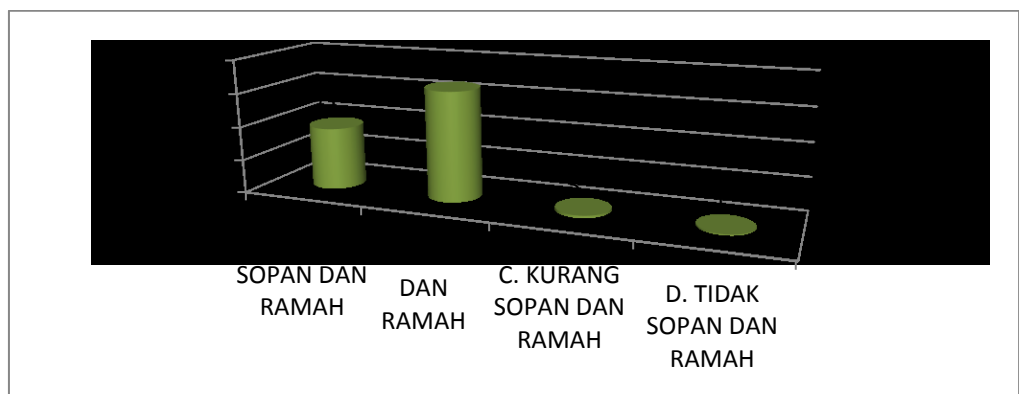
d. Tidak Kompeten atau Nilai “D” sebanyak 0,38%

Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat masih menganggap Kemampuan dan kompetensi petugas layanan berada pada kualitas KOMPETEN atau B. Jadi secara umum masyarakat menganggap BAIK

7. Perilaku pelaksana (U7)

Mutu unsur pelayanan Perilaku Pelaksana diperoleh data sebagai berikut :

Diagram. 18. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



a. Menjawab “A” atau Sangat Sopan dan Ramah berjumlah 163 Responden

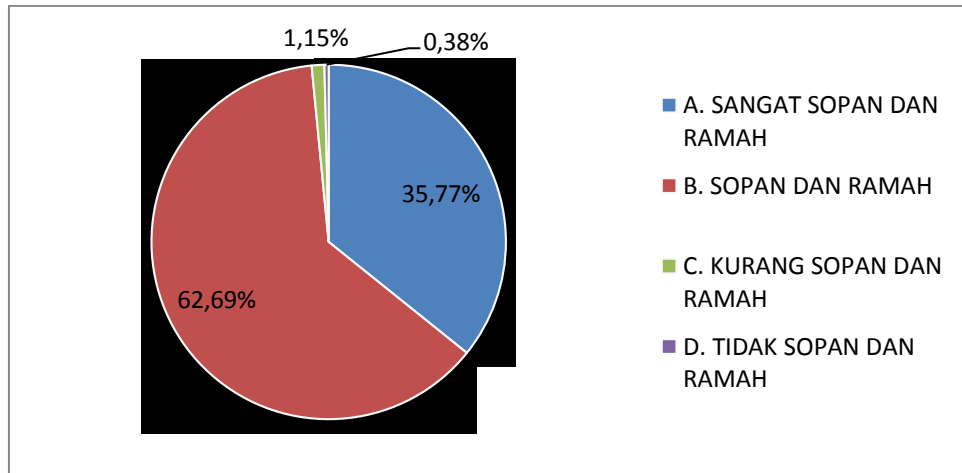
b. Menjawab “B” atau Sopan dan Ramah yaitu 93 responden

c. Menjawab “C” atau Kurang Sopan dan Ramah sebanyak 3 Responden

d. sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak Sopan dan Ramah 1 Responden

Untuk persentase pelayanan unsur Perilaku pelaksana digambarkan dengan diagram berikut :

Diagram. 19. Persentase Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

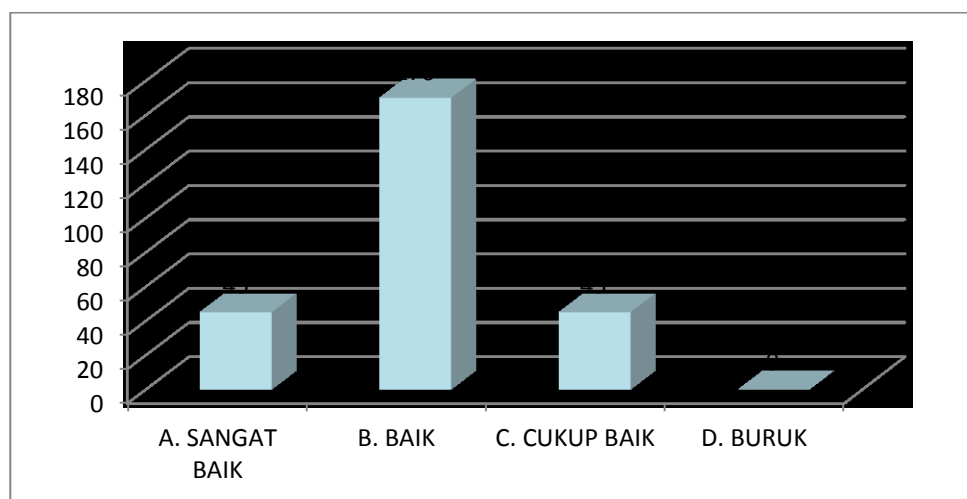


- Sangat Sopan dan Ramah atau Nilai "A" sebanyak 35,77%
- Sopan dan Ramah atau Nilai "B" sebanyak 62,69%
- Kurang Sopan dan Ramah atau Nilai "C" sebanyak 1,15%
- Tidak Sopan dan Ramah atau Nilai "D" sebanyak 0,38%

Dari data dan gambar diatas untuk Unsur Perilaku Petugas Pelaksana, responden secara umum memberikan penilaian SOPAN DAN RAMAH atau nilai mutunya adalah B. Nilai ini mengasumsikan bahwa pelayanan dari perilaku petugas adalah BAIK.

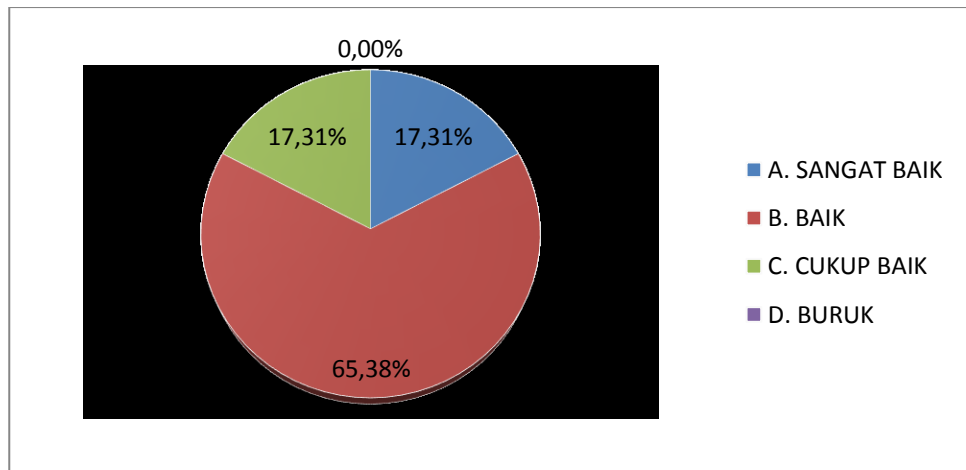
8. Sarana dan Prasarana (U8)

Diagram.20. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana (U8)



- Menjawab "A" atau Sangat Baik berjumlah 45 Responden
- Menjawab "B" atau Baik yaitu 170 responden
- Menjawab "C" atau Cukup Baik sebanyak 45 Responden
- sedangkan yang menjawab "D" atau Buruk 0 Responden

Diagram. 21. Persentase Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

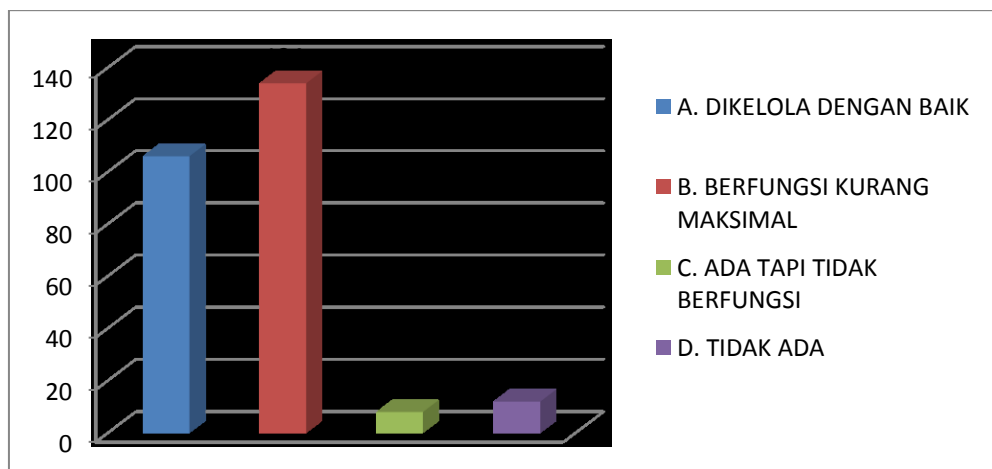


- a. Sangat Baik atau Nilai "A" sebanyak 17,31%
- b. Baik atau Nilai "B" sebanyak 65,38%
- c. Cukup Baik atau Nilai "C" sebanyak 17,31%
- d. Buruk atau Nilai "D" sebanyak 0%

Walaupun keadaan bangunan gedung usianya sudah lama dan sarana dan prasarana kurang memadai namun masyarakat masih menganggap BAIK atau mutunya B. Lingkungan yang cukup bersih dan aman mempengaruhi juga sehingga secara umum penilaian masyarakat terhadap unsur ini adalah BAIK.

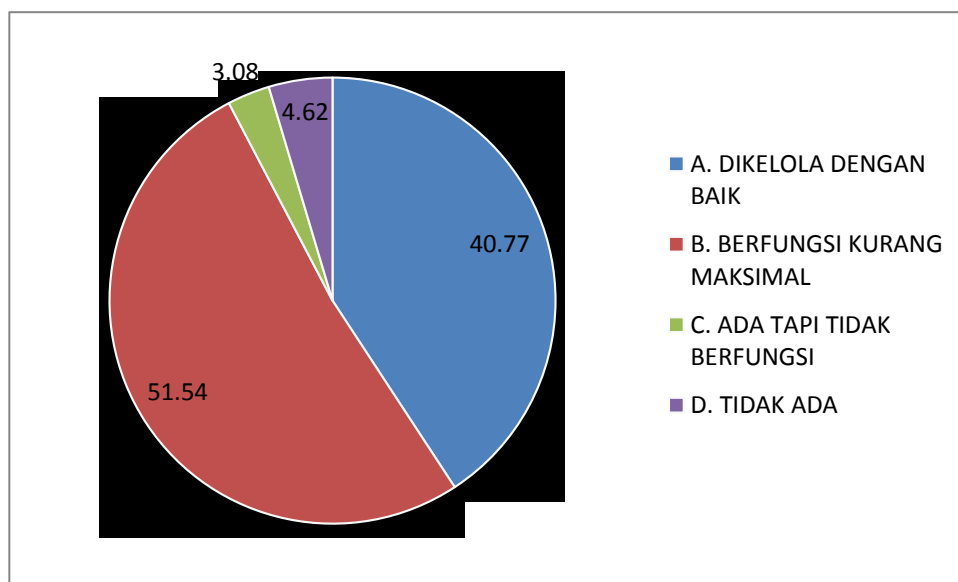
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).

Diagram. 22. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan dan Masukan (U9)



- a. Menjawab “A” atau Dikelola Dengan Baik berjumlah 106 Responden
- b. Menjawab “B” atau Berfungsi Kurang Maksimal yaitu 106 responden
- c. Menjawab “C” atau Ada Tapi Tidak Berfungsi sebanyak 8 Responden
- d. sedangkan yang menjawab “D” atau Tidak ada 12 Responden

Diagram. 23. Persentase Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)



Adapun persentase Tingkat Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Dikelola Dengan Baik atau Nilai”A” sebanyak 40,77%
- b. Berfungsi Kurang Maksimal atau Nilai “B” sebanyak 51,54%
- c. Ada Tapi Tidak Berfungsi atau Nilai”C” sebanyak 3,08%
- d. Tidak Ada atau Nilai “D” sebanyak 4,62%

3.1.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Bulan Juli s/d September Tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas Hulu

Dari data kuisioner sebanyak 260 (Dua Ratus Enam Puluh) yang telah dihimpun dan diolah dari bulan januari 2018 sampai dengan Minggu pertama bulan Desember 2018 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu, didapatkan Hasil Survei sebagai berikut :

Tabel. 3.Hasil Pengukuran SKM Tahun 2018

NO	Unsur SKM	NRR Tahun 2018
1.	Persyaratan	3,26
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14
3.	Waktu Penyelesaian	3,05
4.	Biaya/Tarif	3,68
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,23
6.	Kompetensi pelaksana	3,33
7.	Perilaku pelaksana	3,34
8.	Sarana dan Prasarana	3,00
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28
Rata –rata		3,25
Nilai IKM		81,37

Dari tabel di atas diperoleh hasil nilai SKM dengan mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan “BAIK” yang artinya tingkat Kepuasan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah di kategori “BAIK”

3.2.4 Saran Perbaikan

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

- a. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu secara umum menggambarkan bahwa pelayanan publik dinilai BAIK dengan Nilai Rata-Rata (NRR) keseluruhan 3,251 dan IKM Unit Pelayanan **81,271**;
- b. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu secara umum menggambarkan bahwa pelayanan publik dinilai BAIK dengan Nilai Rata-Rata (NRR) keseluruhan 3,25 dan IKM Unit Pelayanan 81,37;

4.2 Saran

Beberapa hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini diantaranya :

- a. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada.
- b. Membuat fasilitas penanganan, pengaduan dan saran.
- c. Meningkatkan waktu pelayanan
- d. Meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu ini disusun sebagai bahan peningkatan pelayanan publik , terima kasih.