



**BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK
KABUPATEN SOPPENG**

SURVEI MASYARAKAT **KEPUASAN** **PERIODE TAHUN 2024**



Jalan Lamumpatue, No. 3
Kelurahan Botto, Kec. Lalabata, Kab. Soppeng
Sulawesi Selatan 90811

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK**

PERIODE TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Periode Tahun 2024. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang kedepannya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat kami harapkan untuk menyempurnakan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kami sampaikan kepada masyarakat yang telah berpartisipasi dengan mengisi kuesioner survei ini sehingga laporannya kami dapat disusun dengan tepat waktu sebagaimana diharapkan

Watansoppeng, 19 November 2024

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan
Politik Kabupaten Soppeng



HADI INDRAJAYA R, S.Ip

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 197512191994121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksanaan SKM.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	10
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA.....	12
3.1. Jumlah Responden.....	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	13
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan	15
4.2. Rencana Tindak Lanjut	17
4.3. Tren Nilai SKM	19
BAB V. KESIMPULAN	20
LAMPIRAN.....	22
1. Kuesioner	22
2. Tabel Krecjie & Morgan.....	27
3. Hasil Olah Data DKM.....	28
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	29
5. Indek Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.....	30
6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	31

:=

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak menjumpai kelemahan sehingga terkadang dalam aspek tertentu belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan yang berupa pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan penggunaan teknologi informasi melalui media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Dengan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menganatkan pada setiap penyelenggara pelayanan harus melakukan survei tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mekanisme survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat layanan baik perizinan maupun non perizinan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Soppeng beragam dari aspek sifat dan karakteristiknya, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan kami diperlukan pedoman umum untuk digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan hingga sarana prasarana pelayanan.

Terkhusus untuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng survei dilakukan untuk semua jenis layanan yang ada pada unit pelayanan, baik layanan penerbitan Surat Keterangan Keberadaan dan Terdaftar (SKT) bagi Organisasi Kemasyarakatan, layanan penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan, Layanan Bantuan Keuangan Partai Politik dan Layanan yang terkait hibah kepada Pemerintah Pusat, Badan/Lembaga/Organisasi Swasta dan Kelompok Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 ini merupakan survei yang ke sekian kalinya pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten

Soppeng yang dilaksanakan semata-mata demi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi yang mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peranturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat adalah untuk memberikan gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang melaksanakan survei.

Sedangkan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik khususnya pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya terhadap jenis layanan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sesuai dengan kondisi nyata pada unit layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, langkah-langkah pengolahan data dan perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran.

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng secara periodik dan berkelanjutan;
3. Sebagai bahan menyusun dan menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah khususnya pada lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Soppeng dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pada dasarnya, pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi layanan kepada penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap layanan.

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/penyelenggara layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari penerima atau pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dalam pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Angka indeks kepuasan masyarakat yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 1 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (lampiran I).

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang penyelenggara layanan dan Survei Kepuasan Masyarakat.

Bagian II : Identitas responden meliputi : nama, alamat, umur (usia) dan jenis kelamin yang berguna untuk menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang tidak sesuai sampai dengan sangat sesuai, tidak memahami sampai sangat memahami, tidak cepat sampai sangat cepat, sangat mahal sampai gratis, tidak kompeten sampai sangat kompeten, tidak sopan dan ramah sampai sangat sopan dan ramah, buruk sampai sangat baik, tidak ada sampai dikelola dengan baik dan kurang baik sampai dengan sangat baik.

3. Langkah-langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

7

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Perangkat Pengolahan Data

1) Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program computer /system database google drive dan Microsoft Excel 2021.

b. Pengolahan secara manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus ada dalam survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan , sebagai berikut :

a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi atau menjawab kuesioner. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

b. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan yaitu dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan kedalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

5. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapaun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, penanganan untuk perbaikan diprioritaskan pada unsur

6. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	2 (Dua) Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (Lima) Hari Kerja
3.	Pengolahan Data Indeks	2 (Dua) Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	3 (Tiga) Hari Kerja

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden dilakukan pada unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Jl. Lamumpatue Watansoppeng serta pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng pada tanggal 1 Juli sampai dengan tanggal 2 Juli Tahun 2024, dilaksanakan pada jam kerja. Pengumpulan data survei dilaksanakan pada tanggal 3 Juli sampai tanggal 9 Juli 2024. Sementara itu, untuk waktu pengolahan data indeks membutuhkan waktu sekitar 2 hari kerja yakni pada tanggal 10 Juli sampai pada tanggal 11 Juli 2024. Untuk waktu penyusunan dan laporan hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan yang ada pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng yaitu mulai pada tanggal 12 Juli sampai dengan tanggal 16 Juli 2024, atau dengan kata lain membutuhkan 3 (Tiga) hari kerja.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan table atau rumus yang cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (dua) cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh uni pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Pada *skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sedangkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan pada Unit Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel survei kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng sebanyak 49 responden. Jumlah responden/sampel survei ini berdasarkan pada tabel sampel dari **Krejcie** dan **Morgan**.

Berdasarkan kunjungan pemohon layanan ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng rata-rata berkisar antara 50 sampai 55 permohonan layanan setiap per-semesternya. Baik layanan Penerbitan Surat Keberadaan dan SKT Ormas, Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan, Layanan Bantuan keuangan Parpol, maupun layanan yang terkait dengan hibah kepada Pemerintah Pusat, Badan/Lembaga/Organisasi Swasta, dan kelompok Masyarakat. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar antara 50 sampai dengan 55 pemohon layanan, maka dibutuhkan sampel sebanyak

48 orang. Pada kenyataannya hingga akhir waktu pengumpulan data survei, feedback atas Form Survei Kepuasan Masyarakat yang kami kirim lewat Whatsapp sejumlah 49 responden.

3.2. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Hasil survei pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng diperoleh data sebagai berikut:

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/Unsur	174	179	176	191	176	178	178	164	188	
NRR/Unsur	3,55	3,65	3,59	3,90	3,59	3,63	3,63	3,35	3,84	
Mutu Pelayanan/unsur	A	A	A	A	A	A	A	B	A	3,60
IKM Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng							Nilai Interval Konversi		90,02	
							Mutu Pelayanan		A	
							Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.55
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.65
3	Waktu Pelayanan	3.59
4	Biaya/Tarif	3.89
5	Produk/Hasil Pelayanan	3.59
6	Kompetensi Pelaksana	3.63
7	Sikap dan Prilaku Petugas/Pelaksana	3.63
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.34
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.83

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan atau untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat, ke – 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan setelah sebelumnya nilai rata-rata per unsur di kalikan dengan 0.11, sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata – rata Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	0.390
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.401
3	Waktu Pelayanan	0.395
4	Biaya/Tarif	0.428
5	Produk/Hasil Pelayanan	0.395
6	Kompetensi Pelaksana	0.399
7	Sikap dan Prilaku Petugas/Pelaksana	0.399
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.347
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	0.422
TOTAL		3.60

- **Nilai Indeks = Total Jumlah NRR Tertimbang x Nilai Dasar = 3.60 x 25 = 90.02**

Sehingga mutu pelayanan termasuk kategori **A** dan kinerja unit pelayanan termasuk **“Sangat Baik”**.

BAB IV

ANALIS HASIL SKM

4.1. Analis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 terhadap unit layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng terdapat gap yang lumayan signifikan antara unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi dari masyarakat. Tentu hal ini mengindikasikan kurang optimalnya sinergi dan pengintegrasian antar setiap unsur pelayanan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng.

Disamping adanya gap yang cukup signifikan antara unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dengan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat, secara keseluruhan nilai setiap unsur pelayanan mengalami peningkatan dibandingkan dengan dengan penilaian per-unsur pada survei kepuasan masyarakat periode Tahun 2023 lalu. Tentu ini merupakan suatu perwujudan dan bukti konkret komitmen Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng dalam secara berkelanjutan melakukan perbaikan demi perbaikan yang terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat.

Sementara itu responden dibagi ke bebapa kategori, berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur dan Pendidikan. Berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yakni laki-laki dan perempuan. Dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yakni laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	37	75.5 %
2	Perempuan	12	24.5 %

Berdasarkan tabel di atas, menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu sejumlah 37 orang dari 49 total jumlah responden. Sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 12 orang dari 49 total jumlah responden.

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur 17 tahun sampai 20 tahun, 21 tahun sampai 30 tahun, 31 tahun sampai dengan 40 tahun, 41 tahun sampai dengan 50

tahun, 51 tahun sampai 60 tahun dan diatas 60 tahun. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
1	17 – 20 Tahun	0	0 %
2	21 – 30 Tahun	5	10.2 %
3	31 – 40 Tahun	13	26.5 %
4	41 – 50 Tahun	9	18.4 %
5	51 – 60 Tahun	17	34.7 %
6	> 60 Tahun	5	10.2 %

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng adalah kelompok umur dengan rentang antara 51 tahun sampai 60 tahun dengan persentase sebesar 34.7 %, diikuti kelompok umur yang berkisar antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun dengan persentase sebesar 26.5 %, lalu ada kelompok umur dengan rentang usia antara 41 tahun sampai dengan 50 tahun dengan persentase sebesar 18.4 %. Kemudian kelompok umur 21 tahun sampai 30 tahun dengan kelompok umur di atas 60 tahun sama-sama sebesar 10.2% dengan jumlah responden berdasarkan masing-masing kelompok umurnya sejumlah 5 orang. Sementara itu untuk kelompok umur di rentang 17 sampai 20 tahun yaitu 0% atau tidak ada responden di kelompok umur tersebut.

Sedangkan untuk jenis layanan, di antara ke-empat layanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng, layanan terkait hibah ke Pemerintah Pusat, Badan/Lembaga/Organisasi Swasta dan Kelompok masyarakat menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat pada periode SKM kali ini dengan jumlah responden sebesar 20 orang atau sekitar 40.8%. Kemudian ada layanan penerbitan surat rekomendasi kegiatan dengan responden sejumlah 15 orang atau sekitar 30.6%. Untuk Layanan Bantuan Keuangan Partai Politik berkisar di angka 18.4% dengan responden sejumlah 9 orang. Kemudian yang terakhir ada layanan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar/Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan sejumlah 5 orang responden atau berkisar di angka 10.2%.

Pengguna layanan Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng yang dijadikan sampel survei kepuasan masyarakat sebanyak 65 orang responden. Ketentuan jumlah responden ini berdasarkan dengan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan** sesuai dengan jumlah populasi pengguna layanan pada periode pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja pelayanan Badan

Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng. Adapun pendapat dari responden – responden telah dirangkum sebagai berikut :

- 1) Peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan.
- 2) Semoga kedepan Kesbangpol soppeng mendapatkan gedung dan Ruang yang lebih Lega.
- 3) Kami sangat berterima kasih untuk pelayanan di kesbangpol mengingat selalu adanya arahan yang kami dapatkan dan tanpa bantuan dan pelayanan dari kesbangpol kabupaten soppeng tentunya segala urusan terkait hibah kami akan kesulitan .
- 4) Mudah mudahan pelayanan terus dipertahankan.
- 5) Kecepatan proses layanan agar lebih ditingkatkan .
- 6) Dst.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana dan prasarana layanan dengan nilai unsur pelayanan senilai **3.347**, dimana dalam menerima pelayanan ada beberapa masyarakat yang merasa tidak puas atau merasa sarana dan prasarana layanan pada Badan kesatuan Bangsa dan Politik yang masih kurang. Hal ini memang masih menjadi salah satu unsur terendah dalam pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang dikarenakan dengan adanya keterbatasan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana pasca pandemic Covid – 19. Meskipun demikian, bukan berarti unsur pelayanan tersebut diabaikan, hal ini dapat dibuktikan oleh tingkat kepuasan masyarakat sendiri akan sarana dan prasarana pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan dengan nilai unsur sarana dan prasarana pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat di tahun – tahun sebelumnya. Maka untuk itu, unsur yang satu ini selalu menjadi salah satu bahan dasar kami dalam merumuskan kebijakan yang terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana lingkup Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng, namun tentunya pemenuhan sarana dan prasarana akan direalisasikan secara berkala dan berkelanjutan.

Selain unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan umpan balik yang paling kurang diantara 9 unsur lainnya dan perlu ditingkatkan menurut masyarakat adalah unsur persyaratan pelayanan. Unsur ini hanya mendapatkan nilai rata – rata per-unsur sebesar 3.551. Ini mengindikasikan bahwa beberapa masyarakat yang mendapatkan layanan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng belum mamami syarat-syarat

administrasi yang menjadi dasar pemberian layanan. Tentu hal ini juga merupakan suatu feedback dari masyarakat yang harus segera dibenahi dan merupakan tanggung jawab bersama pelaksana pemberi layanan.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan umum maupun pengambilan kebijakan terkait dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan usul pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dari masyarakat.

Pembahasan yang lebih lanjut terkait dengan tindak lanjut SKM Periode Tahun 2024 ini akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan menghadirkan setiap unsur masyarakat selaku pengguna layanan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab.
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penyusunan kebijakan KBMD berlandaskan hasil SKM	√				Pengurus Barang Milik Daerah
		Pengadaan sarana dan prasarana		√	√	√	Bagian Program dan Anggaran
2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala	√	√	√	√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Mengoptimalkan pelayanan berbasis elektronik (SPBE)	√	√	√	√	Semua Bidang

4.3. Tren Nilai SKM

Sementara untuk kecenderungan nilai indeks kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng mengalami peningkatan (*Uptrend*) selama tiga tahun belakang ini. Tren nilai Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat dari Tahun 2022 dengan nilai 3.37 dengan mutu layanan (B) “Baik”. Tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng sebesar 3.52 dengan mutu kinerja pelayanan (B) “Baik”. Sedangkan untuk Tahun 2024, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas unit layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng kembali mengalami peningkatan yang cukup signifikan, kali ini mutu kinerja pelayanan mencapai kategori (A) “Sangat Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.60.

Dengan adanya *Uptrend* atau kecenderungan peningkatan Nilai Indeks Kepuasan masyarakat selama tiga tahun ini membuktikan bahwa adanya komitmen dari Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng untuk terus melakukan perbaikan demi perbaikan serta peningkatan mutu atau kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tren peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng dari Tahun 2022 hingga Tahun 2024 lebih jelasnya terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel. Tren Nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Periode Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng sebanyak 49 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan permohonan layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng mayoritas laki-laki dengan jumlah 37 orang atau sebesar 75.5% sedangkan untuk perempuan sebanyak 12 orang atau sebesar 24.5%.
3. Permohonan yang paling banyak diajukan dan diproses pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng adalah Layanan Terkait Hibah kepada Pemerintah Pusat, Badan/Lembaga/Organisasi Swasta dan Kelompok Masyarakat dengan persentase sebesar 40.8%, kemudian disusul oleh Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi sebesar 30.6%. lalu untuk urutan ketiga ada layanan Bantuan Keuangan Partai Politik dengan persentase sebesar 18.4%, kemudian yang terakhir ada layanan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar/Keberadaan Organisasi Masyarakat sebesar 10.2%.
4. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah dari responden adalah Unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3.347 dan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan Nilai Rata – rata (NRR) sebesar 3.898.
5. Nilai Rata-Rata Tertimbang atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng adalah **3.60** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat** sebesar **90.02** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** serta Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng, disarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan Penerbitan Surat Keberadaan/Keterangan Terdaftar (SKT), Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan, Layanan Bantuan Keuangan Partai Politik, dan Layanan yang Terkait dengan Hibah agar tepat waktu sesuai dengan prosedur;

2. Fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada masyarakat terus dilengkapi dan dipenuhi secara terus menerus agar pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat;
3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan permohonan penerbitan SKT maupun Surat Rekomendasi Kegiatan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam administrasi pemerintahan dan mampu menjadi unit yang professional dan berwawasan pengabdian.

Lampiran I

Questioner Survei Kepuasan Masyarakat



Bagian 1 dari 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Layanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

B *I* U    

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama Responden *

Teks jawaban singkat

Alamat *

Teks jawaban singkat

Umur *

- 17 - 20 Tahun
- 21 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun

41 - 50 Tahun

51 - 60 Tahun

> 60 Tahun

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Jenis Layanan yang Diterima *

Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan

Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar/Keberadaan Organisasi Masyarakat

Bagian 2 dari 2

Bagian Tanpa Judul

Deskripsi (opsional)

Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya? *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng? *

- Tidak Memahami
- Kurang Memahami
- Memahami
- Sangat Memahami

⋮

Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara mengenai kewajaran biaya/tarif atas layanan yang diberikan oleh petugas? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara mengenai produk/hasil pelayanan dengan layanan yang diminta? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara mengenai kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah
pelayanan pada Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

⋮
Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak Ada
- Ada Tapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Secara umum, bagaimana menurut saudara mengenai proses pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan pada Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng? *

- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

Saran, masukan dan harapan Saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng? *

Teks jawaban panjang

Lampiran II
Tabel Krecjie & Morgan

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Lampiran III

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SOPPENG

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KAB. SOPPENG
 ALAMAT : JL. LAMUMPATUE, WATANSOPPENG
 TELP/EMAIL :
 PELAKSANAAN : 03 JULI S/D 09 JULI 2024
 SURVEYOR : M. NASRUL HAMZAH, S.H.
 NIP : 199006012020121003

NO. RESP	NILAI UNSUR PENILAIAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	1	
24	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
27	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	2	2	3	4	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	174	179	176	191	176	178	178	164	188	
NRR/Unsur	3,551	3,653	3,592	3,898	3,592	3,633	3,633	3,347	3,837	
NRR Tertimbang	0,3906	0,4018	0,3951	0,4288	0,3951	0,3996	0,3996	0,3682	0,4220	3,60
IKM Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Soppeng								Nilai Interval Konversi		90,02
								Mutu Pelayanan		A
								Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

Watansoppeng, 09 Juli 2024

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Soppeng

M. INDRAJAYA, S.Ip
 Bangkai, Pembina Utama Muda
 NIP. 197512191994121002

Lampiran IV
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran V

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Tahun 2024

NILAI IKM

90.02		
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2
U1	Persyaratan	3.551
U2	Prosedur	3.653
U3	Waktu Pelayanan	3.592
U4	Biaya/Tarif	3.898
U5	Produk Layanan	3.592
U6	Kompetensi Petugas	3.633
U7	Prilaku Petugas	3.633
U8	Sarana dan Prasarana	3.347
U9	Pengaduan	3.837

RESPONDEN

Jumlah	:	49 Orang
Jenis Kelamin		
- Pria	:	37 Orang
- Wanita	:	12 Orang
Umur		
- 17-20 Tahun	:	0 Orang
- 21-30 Tahun	:	5 Orang
- 31-40 Tahun	:	13 Orang
- 41-50 Tahun	:	9 Orang
- 51-60 Tahun	:	17 Orang
- > 60 Tahun	:	5 Orang
Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan	:	15 Orang
SKT/Keberadaan Ormas	:	5 Orang
Layanan Terkait dengan Hibah	:	20 Orang
Layanan Bantuan Keuangan Parpol	:	9 Orang



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SOPPENG

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2024



Jalan Lamumpatue, No. 3
Kelurahan Botto, Kec. Lalabata, Kab. Soppeng
Sulawesi Selatan 90811

LAPORAN RTL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK**

PERIODE TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) sebagaimana Pembina Pelayanan Publik Nasional telah merumuskan berbagai instrument pengikutsertaan Masyarakat dalam pelayanan public untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan public. Salah satu instrument tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, untuk mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai beberapa tujuan tersebut, maka kami dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan sebagaimana yang terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur	IKM	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.55	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.65	A
3	Waktu Pelayanan	3.59	A
4	Biaya/Tarif	3.90	A
5	Produk/Hasil Pelayanan	3.59	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.63	A
7	Sikap dan Prilaku Petugas/Pelaksana	3.63	A
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.35	B
9	Penanganan Sarana dan Prasarana	3.84	A

Berkaca pada data di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan tidak dilanjutkan dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menyusun Kebijakan RKBMD berlandaskan pada kebutuhan dan hasil SKM	✓				Pengurus Barang Milik Daerah
		Pengadaan Sarana dan Prasarana yang sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan publik		✓	✓	✓	Sub Bagian Program dan Anggaran
2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala	✓	✓	✓	✓	Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)
3	Waktu Pelayanan	Pengoptimalan pelayanan berbasis elektornik (SPBE)	✓	✓	✓	✓	Semua Bidang

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan sosialisasi kepada penerima layanan dengan system mekanisme dan prosedur pelayanan pada Badan Kesatuan	Sudah	Menyebarkan/meng- edukasi kepada Masyarakat pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik perihal system mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://bit.ly/3CDDQqE	Interpretasi Masyarakat yang berbeda -beda akan system, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
2	Pemuatan Kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan ke dalam RKBMD TA 2024	Sudah	Pemuatan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan ke dalam RKBMD TA 2024	https://bit.ly/3CDDQqE	Adanya keterbatasan pagu anggaran sehingga pemuatan kebutuhan sarana dan prasarana ke dalam RKBMD harus secara berkala serta

					harus sesuai dengan skala prioritas
	Pengusulan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan ke dalam RKA TA 2024	Sudah	Pengusulan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan ke dalam RKA Tahun 2024	https://bit.ly/3CDDQe	Dengan adanya keterbatasan anggaran sehingga kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik memungkinkan tidak terakomodirnya secara menyeluruh ke dalam RKA

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data – data pelaporan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng, sekiranya dapat ditarik Kesimpulan yaitu:

1. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng Tahun 2024 terdiri atas 4 Program/Kegiatan yang meliputi 3 unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah pada SKM Periode Tahun 2024. Yaitu, untuk unsur penilaian sarana dan prasarana terdapat 2 program/kegiatan yakni penyusunan kebijakan kebutuhan barang milik daerah untuk Tahun Anggaran 2025 yang berlandaskan kebutuhan sesuai dengan hasil SKM Tahun 2024 dan kegiatan pengadaan sarana dan prasarana. Untuk unsur persyaratan pelayanan ada program/kegiatan melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala. Serta untuk unsur pelayanan waktu pelayanan terdiri atas program/kegiatan pengoptimalan pelayanan berbasis elektronik (SPBE).
2. Sedangkan untuk hasil rencana tindak lanjut SKM Periode Tahun 2023 lalu telah terlaksana meskipun capaian ataupun target yang ditentukan tidak sepenuhnya sesuai dengan rencan tindak lanjut awal. Ini dikarenakan adanya keterbatasan anggaran pada Satuan Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng sehingga pemenuhan sarana dan prasarana pelayana publik dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
3. Dengan terlaksananya rencana tindak lanjut SKM Periode Tahun 2023 menunjukkan konsistensi serta komitmen Unit Layanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Soppeng untuk terus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna layanan serta senantiasa mendorong birokrasi yang adaptif akan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat selaku pengguna layanan.

Watansoppeng, 19 November 2024

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan
Politik Kabupaten Soppeng

HADI INDRAJAYA R, S.Ip

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 197512191994121002