

SKM

**(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
TAHUN 2021**



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KEBUPATEN BULELENG**

Jalan Jendral Sudirman No. 60, Telp. (0362) 3312427
www.bkbp.bulelengkab.go.id, Email : bkbp@bulelengkab.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selaku penyedia layanan publik. Melalui hasil survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya survei kepuasan masyarakat di tahun 2020. Kami sampaikan terima kasih, kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Singaraja, 23 September 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kabupaten Buleleng



Drs. Komang Sumertajaya

Pembina Utama Muda IV/c

Nip. 19640311 198503 1 017

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 DASAR HUKUM	2
1.3 PENGERTIAN UMUM	2
1.4 MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
1.5 MANFAAT DAN SASARAN.....	4
1.6 HASIL YANG INGIN DICAPAI	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 TEORI KEPUASAN.....	6
2.2 DEFINISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.2 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN	9
3.1 METODOLOGI	9
3.2 UNSUR LAYANAN	10
3.2 PERSIAPAN KEGIATAN	12
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1 PROFIL DATA RESPONDEN.....	15
4.2 HASIL SURVEI IKM	17
BAB V PENUTUP	31
5.1 SIMPULAN.....	31
5.2 REKOMENDASI	32

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlunya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Sejauh ini kinerja pelayanan umum pemerintah dimata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani bukan dilayani. Selain itu diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara - Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu Kami Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan strategis untuk mendorong perbaikan pelayanan publik.



1.2. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih Dan Bebas KKN
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/72008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

Sesuai pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap intitusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN dan BUMD;



4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang - undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
9. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung di lapangan;
10. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara yang sedang di evaluasi.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei kepuasan masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng;



5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan penyelenggara pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. MANFAAT DAN SASARAN

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

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang sudah dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng;
2. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuinya Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya memiliki sasaran sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di setiap bidang pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.



3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
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.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Oliver dalam pelayanannya (Supranto,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefenisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalammengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar,jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.



4. *Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.*
5. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang di berikan terpenuhi.

2.2 Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

2.3 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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



2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;



BAB III

METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 Metodologi

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerlinger seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil



temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kemhan telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap bagian yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng yang memiliki pelayanan publik.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2020. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

3.2 Unsur Layanan

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

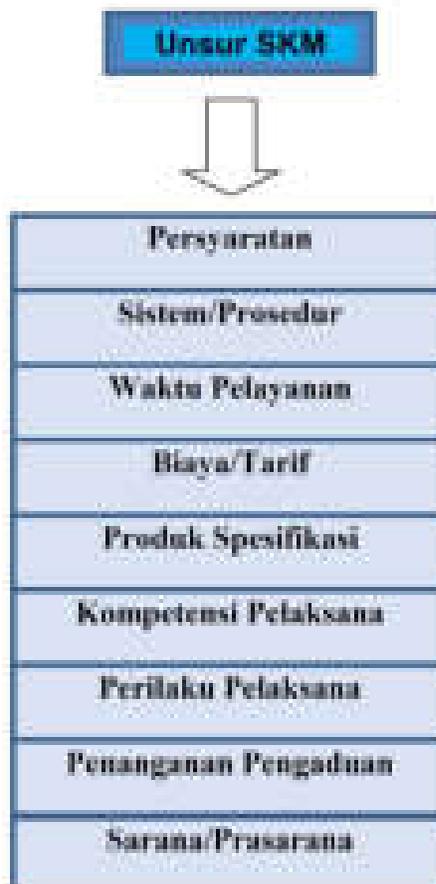
1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana



digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan parasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung):

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)





3.3 Persiapan Kegiatan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diterapkan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng pada tanggal 4 Januari sampai dengan 20 September Tahun 2020 dengan menyebarkan kuesioner online melalui *Whatsapps* kepada responden yang menjadi penerima layanan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian awal sistem dan pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

2. Pelatihan pemahaman dan dokumentasi SKM

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan pelatihan dan pemahaman mengenai SKM dengan baik.

3. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan kuesioner online melalui *Google Form* sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

- 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.

- Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila:



- a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, terlalu berbelit - belit;
- b. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila prosedur pelayanan masih belum mudah, pelayanan belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, tapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan sangat mudah di lalui sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Tabel 1. Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan

NO	KRITERIA	SKOR
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	3
4	Sangat Mudah	4

4. Kriteria Responden

Kriteria responden survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

A. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei online kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng.

B. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner online yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitas. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

C. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Badan Kesatuan Bangsa dan



Politik Kabupaten Buleleng dari olahan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Profil Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng berjumlah 33 responden, dari 33 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

4.1.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1

Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	31	94%
2	Perempuan	2	6%
Jumlah		33	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 4.1
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



4.1.2 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

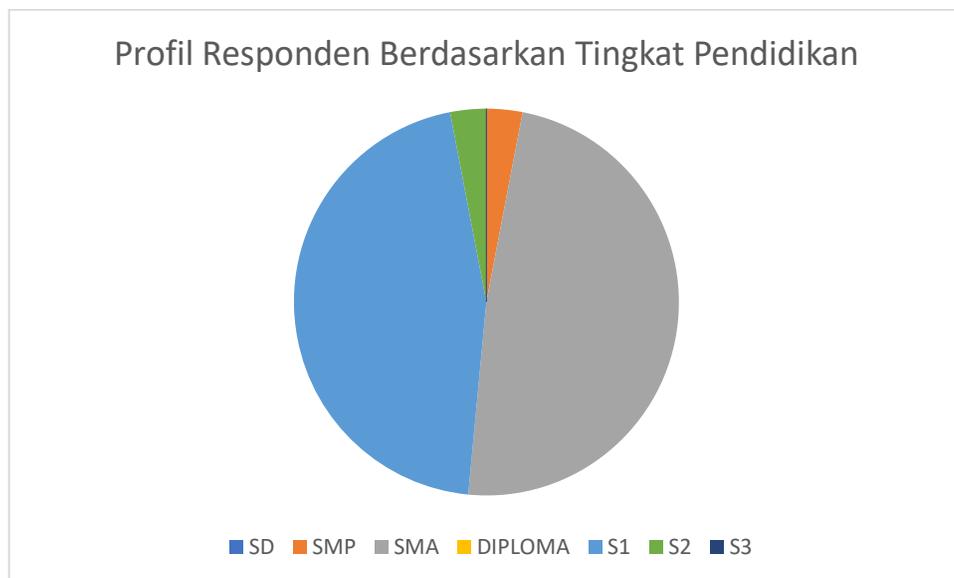
Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	1	3%
3	SMA	16	48%
4	DIPLOMA	0	0%
5	S1	15	45%
6	S2	1	3%
7	S3	0	0%
Jumlah		33	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.2
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4.1.3 Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3 berikut

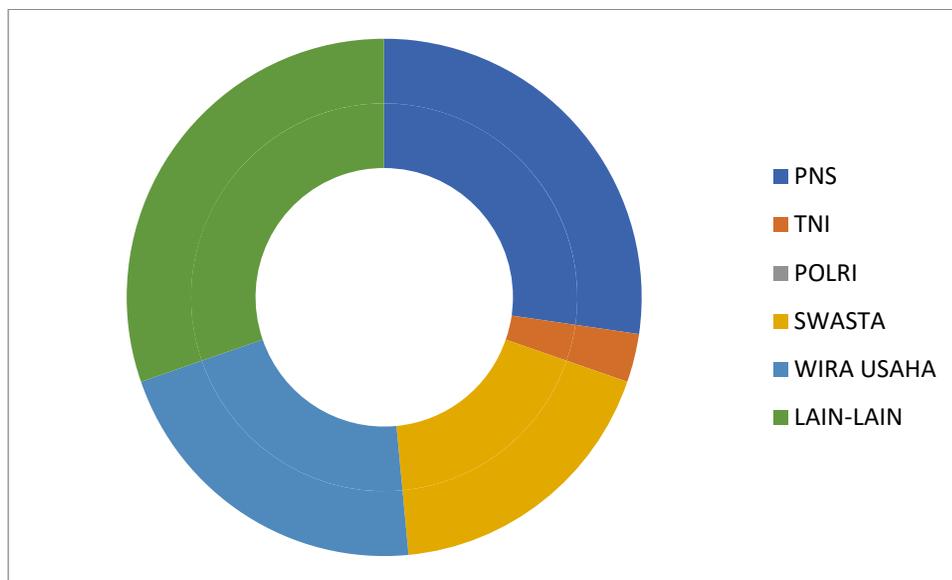
Tabel 4.3

Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	9	27%
2	TNI	1	3%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	6	18%
5	WIRA USAHA	7	21%
6	LAIN-LAIN	10	30%
Jumlah		30	100%

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut Jenis Pekerjaan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.3

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.2 Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 33. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing bagian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 85,35 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76.61 - 88.30). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut.



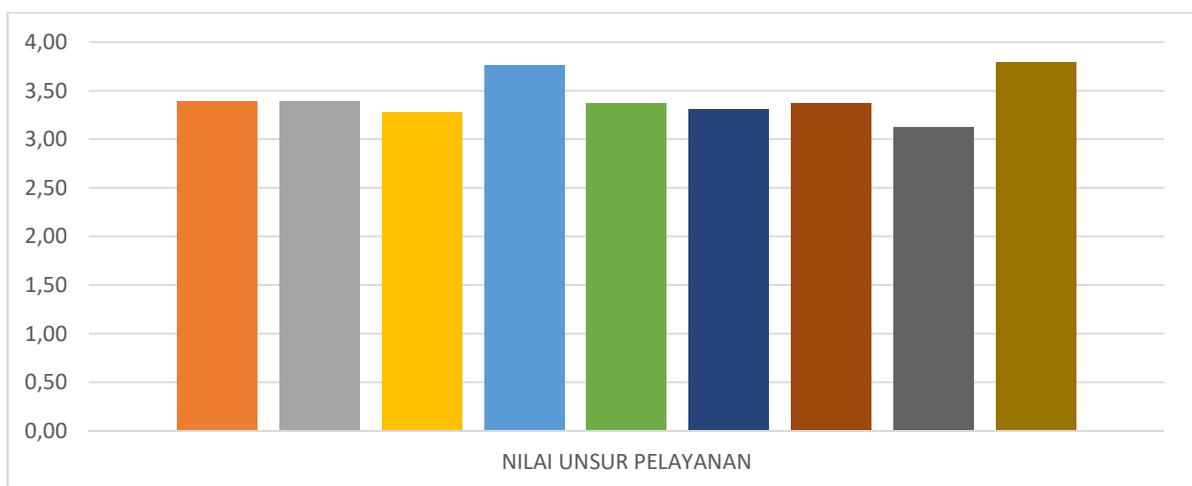
Tabel 4.4

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG IKM PER UNSUR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,39	0,38	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,39	0,38	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,27	0,36	Baik
4	Tarif/Biaya	3,76	0,42	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,37	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	0,37	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	0,37	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,12	0,35	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,79	0,42	Sangat Baik
NILAI INTERVAL IKM			3,41	
NILAI KONVERSI IKM			85,35	
MUTU PELAYANAN (X)			B	
KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)			Baik	

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.4

Grafik Nilai Unsur Layanan



Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan grafik 4.4 di atas, penilaian dari masing-masing unsur di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,39. berada pada interval skor 2,51 - 3,49 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3,15 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat sesuai	4	13	39,39
2	Kurang sesuai	3	20	60,61
3	Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak sesuai	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei



Secara grafis nilai IKM untuk unsur persyaratan pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.5

Grafik Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,39. berada pada interval skor 2,51 - 3,49 kategori “Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa gambar banner SOP Pelayanan sudah terpasang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.



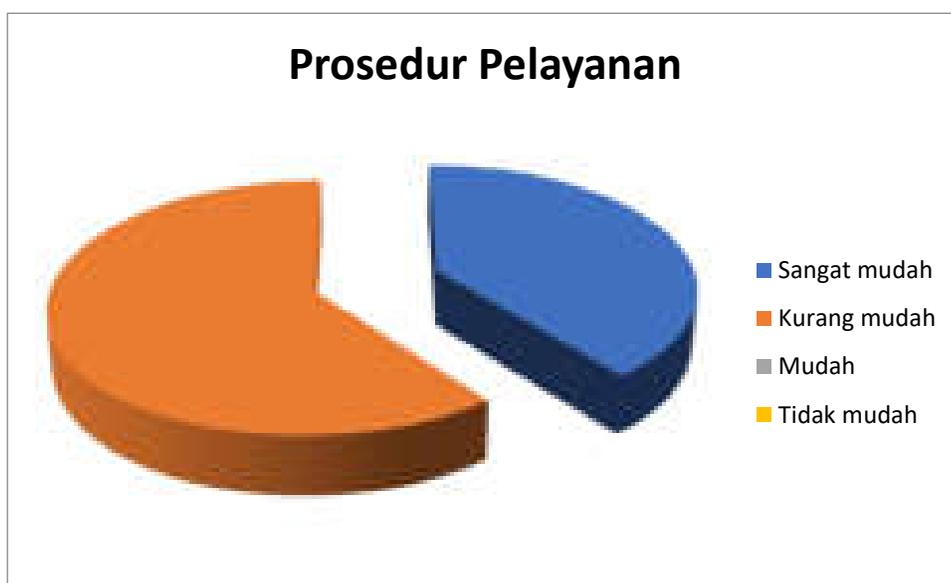
Tabel 4.6

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mudah	4	13	39,39
2	Kurang mudah	3	20	60,61
3	Mudah	2	0	0,00
4	Tidak mudah	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur prosedur pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.6

Grafik Nilai Unsur Prosedur Pelayanan

3. Waktu Penyelesaian

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,27 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,49 kategori “BAIK” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.



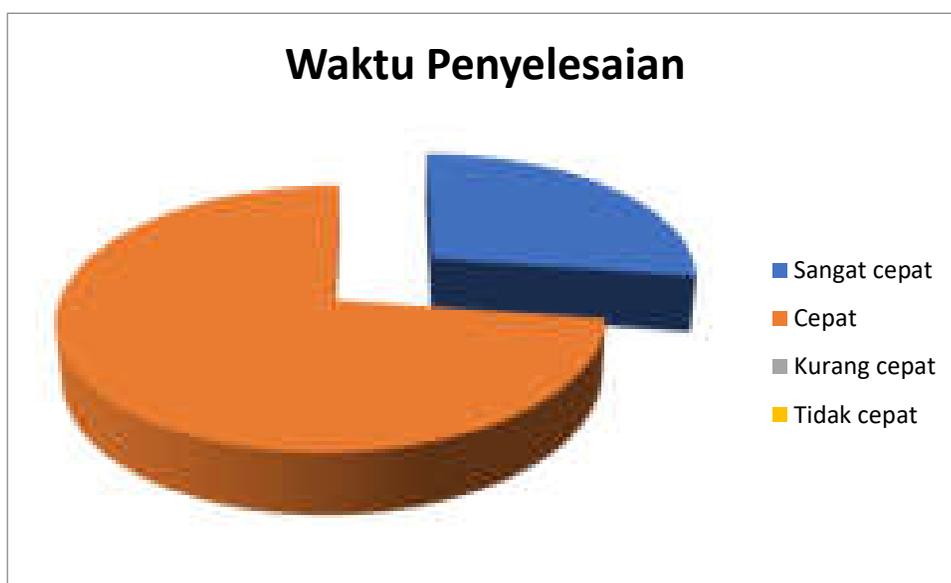
Tabel 4.7

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat cepat	4	9	27,27
2	Cepat	3	24	72,73
3	Kurang cepat	2	0	0,00
4	Tidak cepat	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur waktu penyelesaian pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.7

Grafik Nilai Unsur Waktu Penyelesaian

4. Tarif / Biaya

Biaya atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pugutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor diatas 3,50 kategori “SANGAT BAIK” Dengan demikian kepuasan



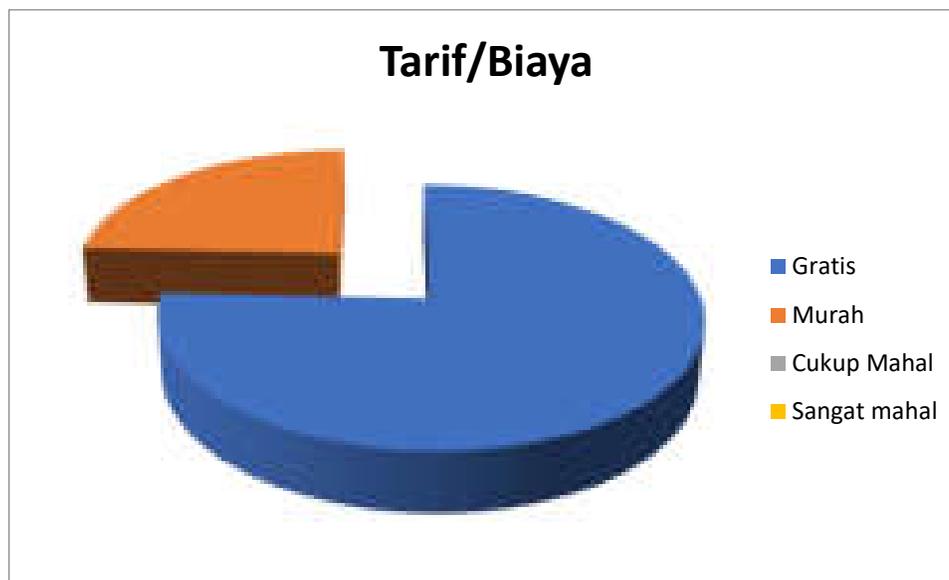
masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup tarif/biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan pemahaman responden bahwa pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng bebas biaya atau gratis. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup tarif/biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Tarif/Biaya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Gratis	4	25	75,76
2	Murah	3	8	24,24
3	Cukup Mahal	2	0	0,00
4	Sangat mahal	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur tarif/biaya pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.8
Grafik Nilai Unsur Tarif/biaya

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil



dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,49 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat sesuai	4	12	36,36
2	Sesuai	3	21	63,64
3	Kurang sesuai	2	0	0,00
4	Tidak sesuai	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.9
Grafik Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

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



pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,30 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,49 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat kompeten	4	10	30,30
2	Kompeten	3	23	69,70
3	Kurang kompeten	2	0	0,00
4	Tidak kompeten	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur Kompetensi Pelaksana pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.10

Grafik Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Perilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,49 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 4.11

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat sopan dan ramah	4	13	39,39
2	Sopan dan ramah	3	19	57,58
3	Kurang sopan dan ramah	2	1	3,03
4	Tidak sopan dan ramah	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur Perilaku Pelaksana pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.11

Grafik Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.



Sarana dan prasarana menggambarkan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,12 berada pada interval 2,51 s/d 3,49 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Sarana Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	4	9	27,27
2	Baik	3	19	57,58
3	Cukup	2	5	15,15
4	Buruk	1	0	0,00
Jumlah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur Sarana Prasarana pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.12
Grafik Nilai Unsur Sarana Prasarana



9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,79 berada pada interval skor diatas 3,50 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Indeks Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Penanganan pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Dikelola dengan baik	4	26	78,79
2	Berfungsi kurang maksimal	3	7	21,21
3	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0,00
4	Tidak ada	1	0	0,00
Jumah			33	100,00

Sumber: analisis data survei

Secara grafis nilai IKM untuk unsur Penanganan pengaduan pada Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.13
Grafik Nilai Unsur Penanganan pengaduan



5.1 Simpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas mutu pelayanan pada kegiatan yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 atas pelayanan yang diberikan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu pelayanan yang diberikan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.
2. Kinerja pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.

Secara umum pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada setiap bagian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buleleng adalah 85,35 masuk dalam kategori "Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah Unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,12 dan waktu penyelesaian dengan nilai 3,27 masih perlu ditingkatkan di tahun 2021.

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang Kesatuan Bangsa dan Politik khususnya dalam program Pemberdayaan dan Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan melalui Kegiatan Perumusan Kebijakan Teknis dan Pemantapan Pelaksanaan Bidang Pemberdayaan dan Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan Ormas dan LSM yang didirikan



5.2 Rekomendasi

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang Kesatuan Bangsa dan Politik khususnya dalam program Pemberdayaan dan Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan melalui Kegiatan Perumusan Kebijakan Teknis dan Pemantapan Pelaksanaan Bidang Pemberdayaan dan Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan Ormas dan LSM yang didirikan. Rekomendasi kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada sarana prasarana penunjang layanan Organisasi Kemasyarakatan misalnya penyediaan kursi/sofa sebagai ruang tunggu dan koordinasi pendaftaran ormas serta perlu adanya informasi waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat tentang lama waktu mengurus pendaftaran surat keterangan terdaftar (SKT) organisasi kemasyarakatan.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membanding SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.



LAMPIRAN



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



MURAH KEBERHASILAN MASYARAKAT DALAM MENYALURKAN RASIAAN KELUHAN DAN PERASAAN POLITIK KAWASAH MELAYU

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan perasaan politik di kawasan Melayu. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kawasan tersebut.

1. Nama Responden: _____

2. Alamat: _____

3. No. Telp: _____

4. Pekerjaan: _____

5. Pendidikan: _____

6. Usia: _____

7. Bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan publik di kawasan Melayu?

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

Sangat Buruk

8. Bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan kesehatan di kawasan Melayu?

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

Sangat Buruk

9. Bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan pendidikan di kawasan Melayu?

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

Sangat Buruk

10. Bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan transportasi di kawasan Melayu?

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

Sangat Buruk

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

Agreement on the management of the fishery is a...

- a) Not correct
- b) Correct
- c) Not correct
- d) Correct

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama Responden	Alamat	Jam Survei	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Usia	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan?
1	24/02/2021 14.35.27	04/02/2021	Ketut Suparta	Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)		c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
2	2/23/2021 14.30.34	24/02/2021	Aria Widjaksana	Jln Teratai 11 sgr	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	51	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal
3	6/7/2021 10.13.05	07/06/2021	ELVI ROBIN.SH	Jalan Sudirman No.60 Singaraja	08.00 – 12.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	43	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
4	9/2/2021 12.03.55	02/09/2021	I Komang Arya suardana	Dusun purwa desa pengastitan kec.aeririt kab.buleleng	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	47 thn	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
5	8/30/2021 21.45.08	30/08/2021	Ni luh putu gunatri	Jl gn tambora 1 perum liligundi permai blok F no 49	13.00 – 17.00*	Perempuan	S1	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	50 tahun	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
6	8/30/2021 21.45.28	19/05/1980	Gede Arya Sudama	Jln. Gajah Mada gang 47/7 br Jawa Singaraja Bali	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	42	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
7	8/30/2021 21.48.14	30/08/2021	Wiwarta	Jinengdaem	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	TNI	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	31	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
8	8/30/2021 21.49.12	30/08/2021	MADE ANIEK SRI H.	Jl. Pulau Batam Kelurahan Banyuning	13.00 – 17.00*	Perempuan	S1	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	37 tahun	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
9	8/30/2021 21.54.56	30/08/2021	Kadek Bayu Thama	Kendran	08.00 – 12.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	33	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
10	8/30/2021 22.15.31	30/08/2021	Ita Bagus Ari Bramiarta	Pemaron	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S2	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	38	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
11	8/30/2021 22.17.26	30/08/2021	Karel Agus Firmanto Lippy	Jalan Gunung Batukaru No 20 Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	49	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
12	8/30/2021 22.17.29	30/08/2021	I PUTU GEDE SUDIARTHA WIJAYA	Jln. PARIKESIT NO 17 SINGARAJA	08.00 – 12.00*	Laki - laki	S1	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	45	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
13	8/30/2021 22.20.17	30/08/2021	I Komang Romi Agustina	Dina's tengah desa gobleq	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	19	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
14	8/30/2021 22.21.04	30/08/2021	Irmawan	Btn triva sambangan	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	59	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
15	8/30/2021 22.21.38	30/08/2021	Gede sumartawan	Jln gunung Batur gang VII nomor 5 Singaraja Bali	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	48tahun	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
16	8/30/2021 22.25.24	30/08/2021	I Komang Putra Adinata	Jalan pahlawan GG XII/07 Singaraja, Bali	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	18	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	c. Murah	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
17	8/30/2021 22.25.56	30/08/2021	Made Sumendra Nurjaya	Desa Jagaraga	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	47	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
18	8/30/2021 22.30.36	30/08/2021	Made Anya mertada	Br bangah desa panji	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	38 tahun	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
19	8/30/2021 22.35.22	30/08/2021	I PUTU ASWINA	Jl. Gunung Rinjani Blok BT 12 Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	53 tahun	d. Sangat sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
20	8/30/2021 22.35.32	30/08/2021	Diding kadir	Jln.jalak barat no 19 Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	42 tahun	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
21	8/30/2021 23.37.52	30/08/2021	Selamat Wijaya	Banjar Dinas Regal, Kecamatan Kubutambahan	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	49 tahun	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
22	8/31/2021 8.13.54	31/08/2021	Ketut wirdana	Dusun celagi banties desa bondalem kec.tejakula	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	35	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
23	8/31/2021 10.35.06	31/08/2021	Nyoman Adi Ratnaya	Desa Panji	08.00 – 12.00*	Laki - laki	S1	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	32	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
24	8/31/2021 17.19.06	31/08/2021	Arif Wibowo	Banyuning, Buleleng	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	PNS	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	30	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
25	8/31/2021 17.20.28	31/08/2021	Muhammad Rivalat	Jl.patimura no.106a Kp.Bugis	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	47	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
26	9/1/2021 12.50.00	01/09/2021	I PUTU CAYA DIASA	Jl. Pura Agung Menase No. 17 Desa Sinsabun Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng (81171)	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	43	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
27	9/1/2021 19.19.35	01/09/2021	Komang Susana	BTN Banyuning blok no 30 Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	48	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	d. Sangat cepat	d. Gratis	d. Sangat sesuai	d. Sangat kompeten	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
28	9/6/2021 11.42.10	06/09/2021	Muhamad Ihrom	Jln. Pulau Komodo Gang Mahoni no.1B Banyuning	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	27	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	b. Kurang sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang maksimal
29	9/6/2021 11.49.48	06/09/2021	Supirin	Banjar dinas Banyualit Rt 01 Ds Kalibukbuk Kec Buleleng	08.00 – 12.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	50 th	d. Sangat sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat baik	d. Dikelola dengan baik
30	9/6/2021 12.30.16	03/09/2021	Suharyono	Singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	S1	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	42 thn	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
31	9/6/2021 12.51.11	06/09/2021	Putu eko subekti	Jl susirman 39 singaraja	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMA	SWASTA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	48	c. Sesuai	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
32	9/6/2021 13.00.07	06/09/2021	Diasmo	Buleleng	08.00 – 12.00*	Laki - laki	S1	WIRAUUSAHA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	60 thn	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan baik
33	9/6/2021 19.15.31	06/09/2021	Aggi Rohmanu	Jln pulau komodo, gang mahoni no. 1b banyuning	13.00 – 17.00*	Laki - laki	SMP	LAINNYA	SKT Berbadan Hukum (Ormas)	20	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang maksimal

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021
DARI 33 ORANG RESPONDEN DI KABUPATEN BULELENG**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN						PEKERJAAN						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA USAHA	LAIN-LAIN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	V				V					V					V
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	V						V			V					
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V						V			V					
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V				V								V		
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4		V					V							V	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	V				V									V	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V				V						V				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	V					V								V
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V						V			V					
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V							V		V					
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V				V					V					
12	4	4	3	4	4	3	3	3	4	V						V								V
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	V				V										V
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V						V			V					
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V				V										V
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	V				V										V
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	V						V								V
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V				V					V					
19	4	3	3	4	4	3	4	3	4	V						V			V					
20	4	4	4	4	4	3	4	3	4	V				V										V
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V						V								V
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V				V										V
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	V						V								V
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	V						V			V					
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V						V								V
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	V				V								V		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	V				V								V		
28	3	3	3	3	3	3	2	2	3	V				V								V		
29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	V				V								V		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	V						V							V	
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4	V				V								V		
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	V						V							V	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	V			V											V
JUMLAH	112	112	108	124	111	109	111	103	125	31	2	0	1	16	0	15	1	0	9	1	0	6	7	10

Nilai Unsur	112	112	108	124	111	109	111	103	125		
Nilai Rata - Rata	3,39	3,39	3,27	3,76	3,36	3,30	3,36	3,12	3,79		
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,36	0,42	0,37	0,37	0,37	0,35	0,42	3,41	85,35
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan											85,35

<u>KETERANGAN :</u>	
U1 s/d U9	: Unsur Pelayanan
Nilai Unsur	: Jumlah Nilai Per Unsur (U1 s/d U9)
Nilai Rata - Rata (NRR)	: Jumlah Nilai Per Unsur Dibagi Jumlah Kuesioner Yang Diisi
NRR Tertimbang	: NRR Per Unsur x 0.111
*	: Jumlah NRR Tertimbang
**	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
IKM UNIT PELAYANAN : 85.35 (BAIK)	

<u>MUTU PELAYANAN :</u>	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100.00
B (Baik)	: 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	: 65. 76 - 76.60
D (Tidak Baik)	: 75 - 64,99