

**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
DI BIRO ORGANISASI SETDAPROVSU  
TRIWULAN I - TAHUN 2022**



**BIRO ORGANISASI SETDAPROVSU  
2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat, maka dengan demikian aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan publik dinilai dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginannya. Namun, secara umum kualitas pelayanan publik dilingkungan Provinsi Sumatera Utara dipandang masih belum dapat memuaskan atau memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Beberapa permasalahan yang mendasar, seperti rumitnya struktur birokrasi di lembaga penyedia layanan publik, tidak adanya standarisasi pelayanan publik, tidak adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang jelas dan rendahnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Sementara itu, di sisi lain tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang dewasa ini. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena Survei Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik untuk mengukur kualitas pelayanan publik sehingga dapat memberikan gambaran penilaian atas pendapat masyarakat sebagai penerima pelayanan publik terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik.

Hasil survei ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu upaya pembenahan dan menjadi pendorong bagi

setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan dapat diwujudkan.

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

Penyusunan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Manfaat yang dapat diperoleh dari tersedianya data hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui kuantitas dan kualitas kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **C. RUANG LINGKUP**

Penyusunan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berikut mencakup pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara selama periode 1 Januari 2022 – 31 Maret 2022.

## BAB II HASIL PENGUKURAN

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah periode 1 Januari 2022 – 31 Maret 2022. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Aplikasi Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (SINIKEMAS) di Biro Organisasi Setdaprovsu dengan link <http://202.159.112.72/skm/index.php>. Dengan nilai SKM: **86.52 (Baik)**.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan; dan
9. Sarana dan prasarana.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.00 – 2.59	25.00 - 64.99	D	TIDAK BAIK
2.6 – 3.064	65 – 76.6	C	KURANG BAIK
3.065 – 3.532	76.61 – 88.3	B	BAIK
3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Biro Organisasi Setdaprovsu, yaitu sebesar 86.52. Dengan angka Indeks tersebut, maka kinerja Biro Organisasi Setdaprovsu berada dalam kategori “B” dengan mutu pelayanan BAIK, karena berada dalam nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76.61 – 88.3. Walaupun sudah masuk kategori Baik, pelaksanaan SKM ini masih perlu dilakukan terus menerus dan ditingkatkan mutu pelayanan sehingga nilai survey masyarakat kepada Biro Organisasi Setdaprovsu semakin baik di triwulan mendatang.

**Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Unsur Pelayanan pada Biro Organisasi Setdaprovsu.**

<b>NO.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>	<b>Ket</b>
1	Persyaratan	3,31	Baik
2	Prosedur	3,38	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,38	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,31	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,46	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,92	Sangat Baik

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,92 dan Biaya/Tarif dengan nilai 4,00. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur Persyaratan, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,31. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh pada unsur Biaya/ Tarif dan Penanganan Pengaduan, sedangkan pada unsur Persyaratan, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Biro Organisasi Setdaprovsu pada umumnya baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai secara keseluruhan dapat dikategorikan telah

mencukupi unsur nilai Indeks kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan BAIK.

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, perlu diprioritaskan unsur yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu Persyaratan, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi, yaitu Biaya/ Tarif dan Penanganan Pengaduan harus tetap dipertahankan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **A. Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan di Biro Organisasi Setdaprovsu dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna pelayanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantara 76,61 – 88,3. Rata-rata IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah sebesar 86,52 dengan kategori BAIK.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,92 dan Biaya/Tarif dengan nilai 4,00. Sedangkan yang dianggap kurang memuaskan adalah pada unsur Persyaratan, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,31.

##### **B. Rekomendasi**

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan di Biro Organisasi Setdaprovsu lebih baik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat terutama unsur Persyaratan, Produk Layanan, dan Perilaku Pelaksana.
- b. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM 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.

## **BAB IV PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena Survei Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik untuk mengukur kualitas pelayanan publik sehingga dapat memberikan gambaran penilaian atas pendapat masyarakat sebagai penerima pelayanan publik terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi Setdaprovsu, semoga dapat menjadi bahan pertimbangan/evaluasi untuk kegiatan/kinerja yang akan datang.

Sekian dan terima kasih.

KEPALA BIRO ORGANISASI,

APRILLA H.SIREGAR, S.H., M.H  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19690421 199003 2 003

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BIRO ORGANISASI SETDAPROVSU  
TRIWULAN I - TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**86.52**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 13 orang

JENIS KELAMIN :

L : 9

P : 4

PERIODE SURVEI :

01-01-2022 s/d 31-03-2022

**BAIK**




# LAMPIRAN SKM BIRO ORGANISASI TRIWULAN I

Sistem Informasi IKM

New Tab

Not secure | 202.159.112.72/skm/modules/hasil.php?id\_dinas=156&tanggal1=2022-01-01&tanggal2=2022-03-31

BERANDA LOGOUT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIRO ORGANISASI SETDAPROVSU DARI TANGGAL 01 JANUARI 2022 S/D 31 MARET 2022

Show  entries Search:

NO	NAMA RESPONDEN	JK	PENDIDIKAN	USIA	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Syahri	L	S1	52	Staf Pendukung	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Abdul Rahim Hadi	L	SMA	53	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	MARIO	L	S1	23	PNS LANGKAT	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	Erina Martha S. SE	P	S1	43	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Achmad Tirmizi	L	S2	50	Konsultan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	Arfanty	P	S1	46	Konsultan	3	3	3	4	4	3	3	2	4
7	Gasali Lahagu	L	S1	58	ASN Bagian Organisasi Kab Nias Utara	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	IRA SUSANTI	P	S1	43	ASN	3	3	4	4	3	3	3	4	4
9	Bery Marthin Anakampung	L	S1	47	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Baharuddin	L	S1	51	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Showing 1 to 10 of 13 entries Previous  2 Next

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Nilai/Unsur	43	44	44	52	43	44	43	45	51	409
NRR/Unsur	3.31	3.38	3.38	4.00	3.31	3.38	3.31	3.46	3.92	31.46
NRR Tertbg/Unsur	0.36	0.37	0.37	0.44	0.36	0.37	0.36	0.38	0.43	3.46

Nilai IKM

## 86.52

(Baik)

Responden

Jumlah	13 Orang
Jenis Kelamin	L = 9 Orang / P = 4 Orang
Pendidikan	SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 1 Orang
	D III = 0 Orang
	S1 = 11 Orang
	S2 = 1 Orang
	S3 = 0 Orang