



**DOKUMEN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
SEMESTER II TAHUN 2024**



KECAMATAN BULELENG



(0362) 24436



camatbuleleng@gmail.com



buleleng.bulelengkab.go.id



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa/*Ida Sanghyang Widhi Wasa* atas tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kecamatan Buleleng merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Buleleng dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Buleleng kepada Masyarakat diperlukan adanya suatu survey tentang Kepuasan Masyarakat.

Semoga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Buleleng ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan di Kecamatan Buleleng.

Singaraja, 27 Desember 2024

CAMAT BULELENG,

KECAMATAN
BULELENG

I MADE DWI ADNYANA, S.STP, M.A.P

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19781228 199601 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	3
1.5. Metodologi dan Pelaksanaan Pengukuran.....	4
BAB II ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	11
2.1. Data Kuesioner.....	11
2.2. Profil Responden.....	11
BAB III PENUTUP	21
3.1 Kesimpulan.....	21
3.2 Saran.....	21
LAMPIRAN:	
1. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II	
2. Lembar Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 2.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Tabel 2.2.2	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	13
Tabel 2.2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	14
Tabel 2.2.4	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan.....	16
Tabel 2.2.5	Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Unsur Pelayanan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kecamatan Buleleng merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Buleleng dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Buleleng kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan 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. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pemerintah Kecamatan Buleleng secara berkesinambungan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan berbagai program dan inisiatif yang dilaksanakan. Salah satu alat untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan dari upaya ini adalah melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan laporan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan public yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Buleleng. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah Kecamatan Buleleng dalam mengukur keberhasilan program dan inisiatif pelayanan publik.
2. Sebagai referensi untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Buleleng mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup Survei IKM

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan unsur yang dinilai meliputi:

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, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan prasarana.

1.5 Metodologi dan Pelaksanaan Pengukuran

1.5.1 Metodologi

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2024. 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.

1.5.2 Unsur Layanan

Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) 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 yang dikenakan kepada penerima Pelayanan, adalah besaran biaya yang dibebankan kepada penerima Pelayanan;
5. Hasil Pelayanan yang diberikan Petugas, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Kesopanan dan Keramahan (Perilaku) petugas, adalah sikap perilaku dari petugas didalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana, adalah tersedianya sarana (Gedung/perkantoran) dan Prasarana (peralatan) yang memenuhi standar dalam memberikan pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, adalah adanya Tim yang bertugas untuk menerima, dan menindak lanjuti setiap pengaduan pengguna layanan;

1.5.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada Seksi-seksi yang ada pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng.

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan dengan metode pengisian Kuisisioner melalui *Google drive*.

1.5.5 Teknik Analisis Data

1. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

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

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

- menambah unsur yang dianggap relevan;
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1.1
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari:

- a) Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng,
- b) Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- c) Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

2. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
 Dataentry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah

nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

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

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a) Indeks setiap unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif *)	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana **)	F
7	Perilaku pelaksana **)	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan).
- Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c) Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

5. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media masa maupun media visual lainnya.

6. Tahapan Pelaksanaan Survey IKM



Kegiatan survei di Kantor Camat Buleleng Semester II ini sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak dengan pengisian blanko kuisisioner lewat Google Drive. Survei tersebut dimulai dari bulan Juli sampai dengan Desember 2024, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM Semester III Tahun 2024.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN BULELENG

2.1 DATA KUESIONER

a. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.
- Bagian II : Jenis layanan yang dibuat pada Pelayanan Kantor Camat Buleleng
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

➤ Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 140 responden.

➤ Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Buleleng.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Juli s/d Desember 2024.

2.2 PROFIL RESPONDEN

2.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis kelamin.

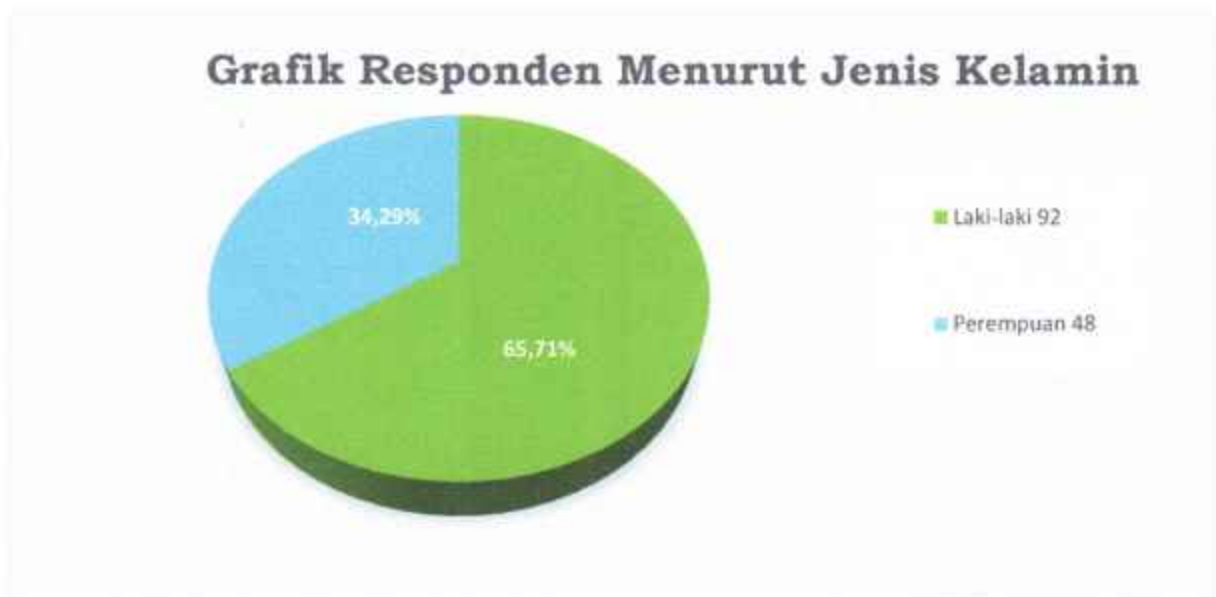
Profil responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng disajikan dalam tabel 2.2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.2.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki - Laki	92	65.71
2	Perempuan	48	34.29
Jumlah:		140	100.00

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Buleleng mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 92 orang (65.71%).

Secara grafis profil responden menurut jenis kelamin yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut:



2.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.

Profil responden berdasarkan umur yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 2.2.2 berikut:

Tabel 2.2.2
 Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Uraian (Umur)	Jumlah (Orang)	%
1	16 s.d 25 Tahun	72	51.43
2	26 s.d 35 Tahun	31	22.14
3	36 s.d 45 Tahun	15	10.71
4	46 Tahun ke atas	22	15.71
Jumlah:		140	100.00

Secara grafis profil responden berdasarkan umur yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut:



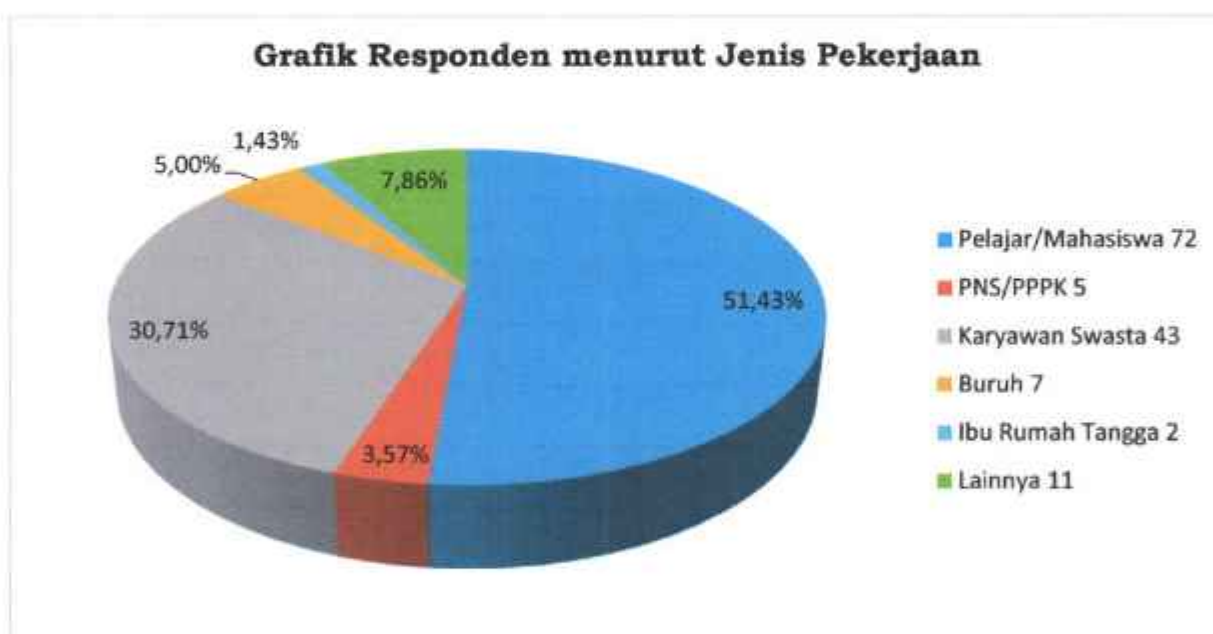
2.2.3 Profil Responden menurut Jenis Pekerjaan.

Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 2.2.3 berikut:

Tabel 2.2.3
 Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pelajar/Mahasiswa	72	51.43
2	Pegawai Negeri Sipil/PPPK	5	3.57
3	Karyawan Swasta	43	30.71
4	Buruh	7	5.00
5	Ibu Rumah Tangga	2	1.43
6	Lainnya	11	7.86
Jumlah:		140	100.00

Secara grafis profil responden menurut jenis pekerjaan yang dijadikan sampel pada Kantor Camat Buleleng, Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut:



2.3 ANALISIS HASIL SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan survey kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan terhadap pelayanan publik Kecamatan Buleleng, maka diperoleh hasil berdasarkan skor jawaban yang telah ditentukan seperti pada lampiran 1.

Kemudian nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

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

Survey kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Buleleng dilakukan terhadap 140 responden di wilayah Kecamatan Buleleng, dengan metode

survey menggunakan kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden. Dari data survey yang diolah dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

a) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.

Sebanyak 140 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan Kecamatan Buleleng, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2.4
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pemberian Layanan Publik	3.84
2	Prosedur Pelayanan	3.90
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.63
4	Biaya/tarif	4.44
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.76
6	Kompetensi pelaksana	3.82
7	Perilaku pelaksana	3.82
8	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan	3.85
9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	4.39

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survey kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik Kecamatan Buleleng Tahun 2024 (Semester II):

1. Unsur Persyaratan (U.1)

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

Nilai interval rata-rata pada persyaratan adalah 3,84, maka pada unsur ini Kecamatan Buleleng dikategorikan "Sangat Baik". Keluhan dari Masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena adanya persyaratan yang

belum terpenuhi, hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman Masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

2. Unsur Prosedur Pelayanan (U.2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur nilai interval sebesar 3,90. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (U.3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai interval rata-rata pada unsur kecepatan waktu pelayanan adalah 3,63 yang berarti unsur ini di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

4. Unsur Biaya/tarif (U.4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.

Nilai interval untuk unsur biaya/tarif sebesar 4,44. Dengan demikian, maka untuk Unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Unsur ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut Masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah di survei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga

menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Buleleng dalam pengurusan sebuah dokumen.

5. Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U.5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,76 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Pelaksana (U.6)

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai interval unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,82, maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Walaupun demikian masih harus terus ditingkatkan agar pelayanan publik di Kecamatan Buleleng semakin baik.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U.7)

Perilaku adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,82 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan (U.8)

Sarana dan prasarana adalah 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Nilai rata-rata untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,85. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U.9)

Penangan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai rata-rata untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 4,39. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kecamatan Buleleng termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Berdasarkan tabel 2.2.4, maka dapat dihitung nilai indek kepuasan masyarakat (IKM) per unit pelayanan dengan mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur pelayanan dengan nilai penimbang yang telah ditentukan yaitu 0,11 (karena ada 9 unsur yang dinilai). Nilai IKM per unit unsur layanan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2.5
Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	IKM
1	Persyaratan Pemberian Layanan Publik	0,42
2	Prosedur Pelayanan	0,43
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,43
4	Biaya/tarif	0,40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,49
6	Kompetensi pelaksana	0,42
7	Perilaku pelaksana	0,42
8	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan	0,42
9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	0,48

Dari tabel 2.2.5 tersebut maka diperoleh nilai IKM pelayanan sebesar 3,36. Untuk memperoleh nilai SKM maka nilai total IKM dikalikan dengan nilai dasar yang telah ditentukan yaitu 25. Perhitungan nilai SKM adalah sebagai berikut:

- Nilai SKM Konversi = nilai indeks x nilai dasar
= 3,90 x 25
= 97,46
- Mutu Pelayanan = A
- Kinerja unit Pelayanan = SANGAT BAIK

Dari hasil tersebut, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Buleleng sebesar **97,46** Nilai ini berada pada nilai Interval antara 88,31–100, sehingga mutu pelayanan Kecamatan Buleleng adalah **A** dan kinerja unit pelayanan di kategorikan **Sangat Baik**.

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penghitungan SKM Semester II tahun 2024 pada Kecamatan Buleleng, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Buleleng secara umum dapat dikatakan adalah BAIK dengan nilai SKM 97,46 dengan nilai indeks rata-rata 3,94.
- 2) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan hasil 4,44. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Buleleng dalam pengurusan sebuah dokumen.

3.2 SARAN

- 1) Kinerja Pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM pelayanan di kantor Kecamatan Buleleng, misalnya dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mengikuti diklat khusus tentang pelayanan publik, seperti diklat "*service excelent*", diklat pelayanan prima, dan lain-lain.
- 3) Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai standar yang ada.
- 4) Perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai terutama ruang pelayanan yang lebih representatif, sehingga kenyamanan Masyarakat dalam mencari layanan lebih nyaman, disamping itu perlu juga disediakan tempat/area bermain anak (*playground*) bagi Masyarakat.



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
KECAMATAN BULELENG
Jln. Kartini 4A Telepon (0362) 24349
SINGARAJA

PENGOLAHAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PERESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER II TAHUN 2024
(PERIODE JUNI - DESEMBER 2024)

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN BULELENG
ALAMAT : JALAN KARTINI NO. 4 SINGARAJA

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U.01	U.02	U.03	U.04	U.05	U.06	U.07	U.08	U.09
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	3	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	1	1	1	4	2	2	2	3	2
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4
29	4	4	3	4	3	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	4	4	3	3	4
32	3	4	3	4	4	3	4	3	4
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	4	3	4	4	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	3	3	4	3	4	3	3	4
46	3	3	3	4	3	4	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U.01	U.02	U.03	U.04	U.05	U.06	U.07	U.08	U.09	
116	4	4	3	4	3	3	4		4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
137	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	480	487	454	555	470	477	477	481	549	492,22
NRR Per unsur	3,84	3,90	3,63	4,44	3,76	3,82	3,82	3,85	4,39	3,94
NRR Tertimbang	0,42	0,43	0,40	0,49	0,41	0,42	0,42	0,42	0,48	3,90
Nilai Unit Pelayanan										97,46

Keterangan : U.01 s/d U. 09 Unsur - unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

**): IKM NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur: Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisener yang terisi

NRR Pertimbang: NRR per Unsur x 0.11

IKM Unit Pelayanan

Mutu Pelayanan

A : (Sangat Baik) : 88,31 - 100

B : (Baik) : 76,61 - 88,30

D : (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

C : (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Singaraja, 27 Desember 2024





**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
KECAMATAN BULELENG**

Jln. Kartini 4A Telepon (0362) 24346 SINGARAJA

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER II TAHUN 2024**

NILAI IKM

97,46

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

