



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II
TAHUN 2023**

**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BANTUL
2023**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel dan Gambar.....	ii
Kata Pengantar	iii
BABI Pendahuluan	
A. Latar Beakang Masalah	1
B. Dasar Hukum	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Survey	4
E. Sasaran	5
F. Manfaat.....	6
G. Indikator Keluaran	7
H. Tempat / Lokasi Pelaksanaan Kegiatan	8
I. Waktu Kegiatan	9
BAB II Metodepengumpulan Data	
A. Data Primer.....	10
B. Teknik Pengumpulan Data	11
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
D. Metode Pengolahan Data.....	13
E. Pengujian Kualitas Data	14
F. Perangkat Pengolahan	15
BAB III Hasil Pengukuran	
1. Deskripsi Responden	16
2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM	17
BAB IV Kesimpulan dan Rekomendasi	
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	19

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 1.1 Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Nilai Rata-rata unsur Pelayanan

Tabel 2.6 Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Gambar 1.Responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 2. Responden berdasarkan usia

Gambar 3.Responden berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.Responden berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5. Rata-rata Unsur Pelayanan

KATA PENGANTAR

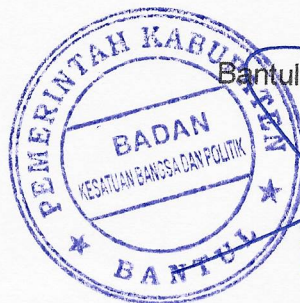
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Laporan Survei kepuasan masyarakat ini disusun berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada semester II tahun 2023 di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Laporan ini dibuat dengan tujuan agar mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

Pelayanan public merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara. Pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan kepada public orang masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hasil survey ini diharapkan menjadi motivasi petugas pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada public dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan Bupati Bantul No. 65 Tahun 2011 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

Besar harapan kami agar semua pihak memberikan masukan atau kritikan yang membangun terhadap hasil survey ini, agar kami dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan kepada public untuk masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survey ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan public menuju terwujudnya pelayanan prima di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.



Bantul, Januari 2024
Kepala

1 **STEPHANUS HERU WISMANTARA, SIP, MM**

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196512261986021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) berhak mendapatkan akses pelayanan publik yang layak. Karena itu Pemerintah Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai daerah kota/kabupaten wajib memberikan akses pelayanan kepada semua warga negara.

Namun dalam kenyataannya, tidak semua pemerintah bisa menjamin dan memberikan pelayanan publik yang layak. Masih banyak pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah yang memiliki kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya dapat ditentukan dari kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (public service) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen semua aparat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat

dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur- unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui customer driven, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik, dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

B. Dasar Hukum

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 11 Tahun 2019 tentang Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang kesatuan Bangsa dan Politik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 121 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
9. Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Penyusunan Survey Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.
10. Peraturan Bupati Bantul No. 65 Tahun 2011 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

D. Tujuan Survey

Tujuan Utama

Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

Tujuan Pendukung

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui tingkat kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul secara berkala dalam bentuk nilai survey kepuasan masyarakat. Nilai ini nantinya menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya;
3. Mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

E. Sasaran

1. Tersedianya Kajian Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Diperolehnya Nilai Survey Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

F. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

G. Indikator Keluaran

1. Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul semester II Tahun 2023;
2. Tingkat Kinerja Pelayanan;
3. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan;
4. Rekomendasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul;
5. Rekomendasi pemenuhan akan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

H. Tempat / Lokasi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survey IKM semester II Tahun 2023 dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

I. Waktu Kegiatan

Waktu kegiatan pengadaan Survey IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul semester II tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Juli sampai

dengan Desember 2023 pada saat jam kerja (pukul 08.00- 15.30 WIB).

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA

Sebagai bahan utama survey adalah diperolehnya data, dari sumbernya atau responden:

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan yang datang dan/atau pernah datang untuk mendapatkan pelayanan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (*accidental*), peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah menggunakan kuisisioner.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan mengaitkan antara indeks pengalaman dengan indeks harapan masyarakat. Data yang diperlukan adalah data primer, hasil wawancara langsung atau pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kabupaten Bantul mengadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang "Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik".

Hal-hal yang dialami responden baik menguntungkan maupun merugikan menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan dinilai dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu : Skor 1: Tidak Sesuai, Skor 2: Kurang Sesuai, Skor 3: Sesuai, Skor 4: Sangat Sesuai. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Jawaban Tidak Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan kurang, dimana kebutuhan pokok kurang terpenuhi, dampak negatif oleh adanya pelayanan tersebut mulai muncul meskipun tidak terlarut parah, sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan, peningkatan serta penghapusan

efek negatif yang ditimbulkan.

- 2) Kurang Sesuai merupakan bentuk jawaban dari responden dengan skala nilai kepuasan kurang namun masih dapat di tolerir, sudah memenuhi kebutuhan pokok pelanggan dalam batas minimal, sehingga perlu adanya rekomendasi-rekomendasi penyempurnaan.
- 3) Jawaban Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan relative yang dirasakan, mendekati kesempurnaan tetapi perlu adanya rekomendasi nilai plus.
- 4) Sangat Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan tertinggi yang dirasakan, dimana masyarakat sebagai pelanggan tidak mengalami kesulitan ataupun kerugian serta pelayanan yang diberikan tanpa kekurangan sedikitpun dan tanpa terjadi efeknegatif.

c. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Data pada penelitian ini diambil menggunakan instrumen kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah *editing, coding, scoring, tabulating* dan analisis data.

1. Persyaratan

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

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami?

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Pertanyaan :Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah- langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami?

3. Waktu Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Pertanyaan :Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam

memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami?

4. Biaya /Tarif

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

Pertanyaan: Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis?

5. ProdukLayanan

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

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

6. KompetensiPelaksana

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

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon?

7. PerilakuPelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

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

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) ?

9. Sarana danPrasarana

Sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) ?

d. **Metode Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata-rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

Berikut Tabel Perhitungan kategori nilai IKM:

Tabel 1.1

Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Interval SKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

e. 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 dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas.

f. Perangkat Pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

2. Pengolahan secara manual

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

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 406 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1. Deskripsi Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Indikator utama responden kami adalah pengguna pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul, dengan deskripsi:

1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

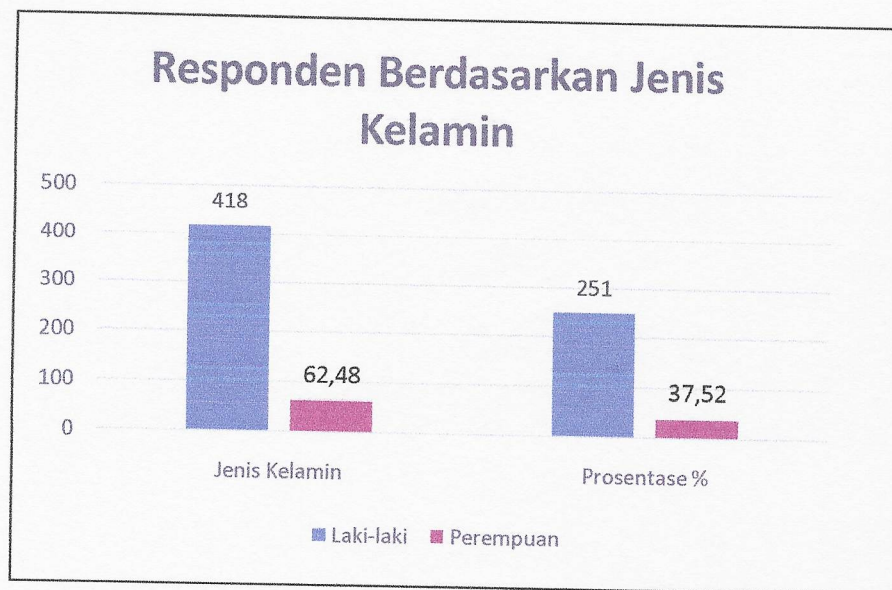
Kajian variabel jenis kelamin pada 406 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel

Tabel 2.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	418	62.48
2	Perempuan	251	37.52
Jumlah		406	100

Responden laki – laki lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, yaitu sebesar 62,48 % sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 37,52 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan lebih banyak laki – laki daripada perempuan.

Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 1



Gambar 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 669 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel

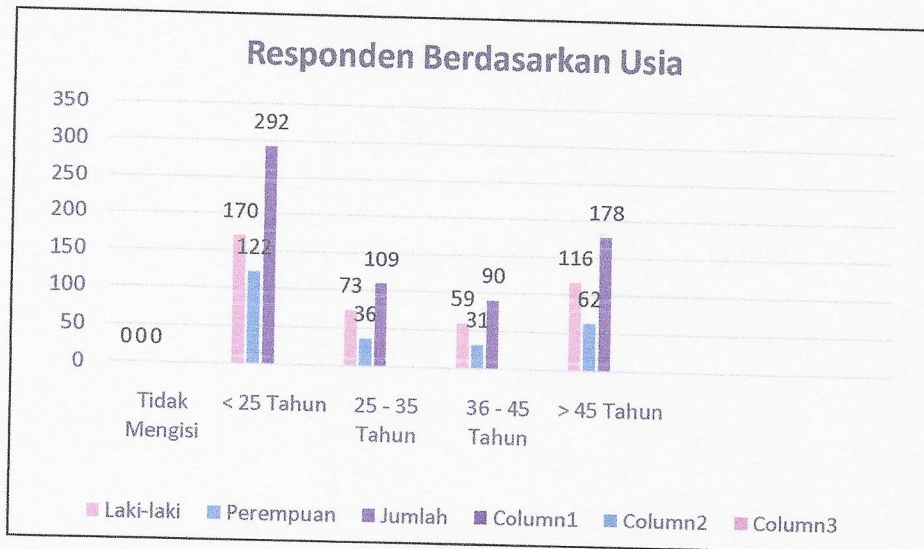
Tabel 2.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	170	122	292
3	25 - 35 Tahun	73	36	109
4	36 -45 Tahun	59	31	90
5	> 45 Tahun	116	62	178
Total		418	251	669

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul pada Tahun 2023 paling dominan berada pada kelompok < 25 tahun, kemudian umur > 45 tahun, disusul pada kategori umur 25-35 Tahun, kemudian sedangkan kelompok umur 36 - 45 tahun

menempati proporsi yang paling sedikit dan sisanya tidak mengisi data umur.

Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 2. Responden berdasarkan usia

Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul ini dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Kabupaten Bantul merata pada usia kurang dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun.

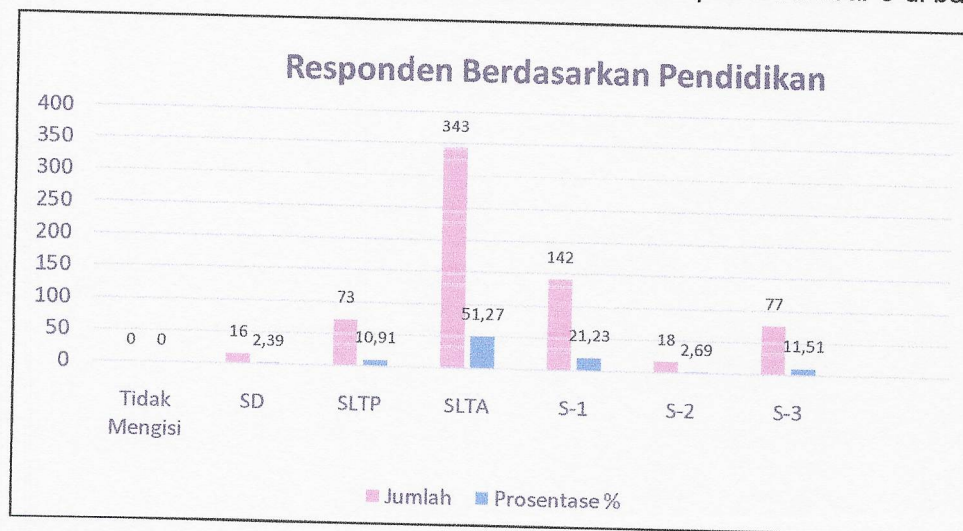
1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	16	2.39
3	SLTP	73	10.91
4	SLTA	343	51.27
5	S-1	142	21.23
6	S-2	18	2.69
7	S-3	77	11.51
Total		669	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa pada Tahun 2023 responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (51,27%) diikuti dengan kelompok S-1 (21,23%), S-3 (11,51%), SLTP (10,91%), S-2 (2,69%), SD (1,43%), S-3 (0%), dan tidak mengisi (0%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Responden berdasarkan Pendidikan

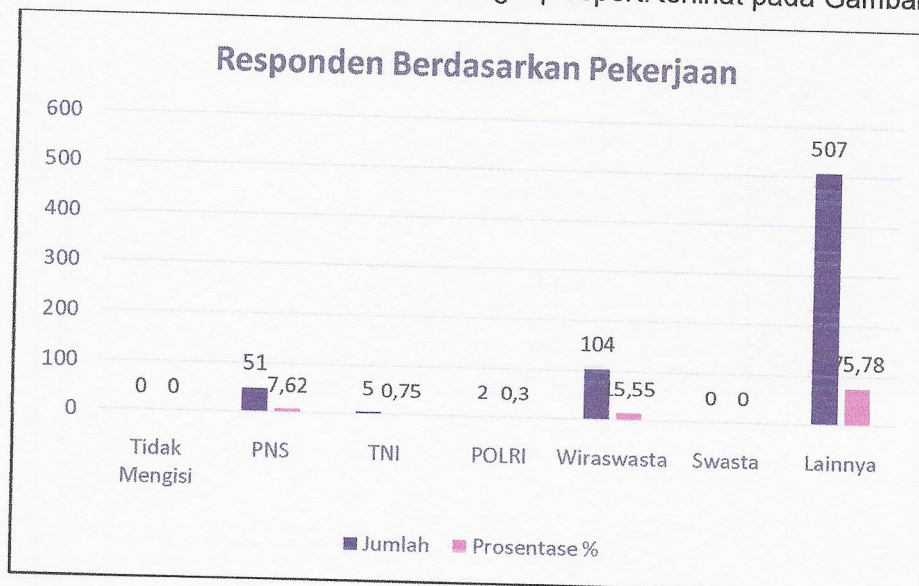
1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada table :

Tabel 2.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	51	7.62
3	TNI	5	0.75
4	POLRI	2	0.3
5	Wiraswasta	104	15.55
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	507	75.78
Total		669	100

Kelompok pekerjaan lainnya ini mendominasi 507 orang (75,78%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Diikuti oleh kelompok pekerjaan Wiraswasta sebanyak 104 orang responden (15,55%). Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan adalah kelompok pekerjaan lainnya dan wiraswasta. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4



Gambar 4. Responden berdasarkan Pekerjaan

2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

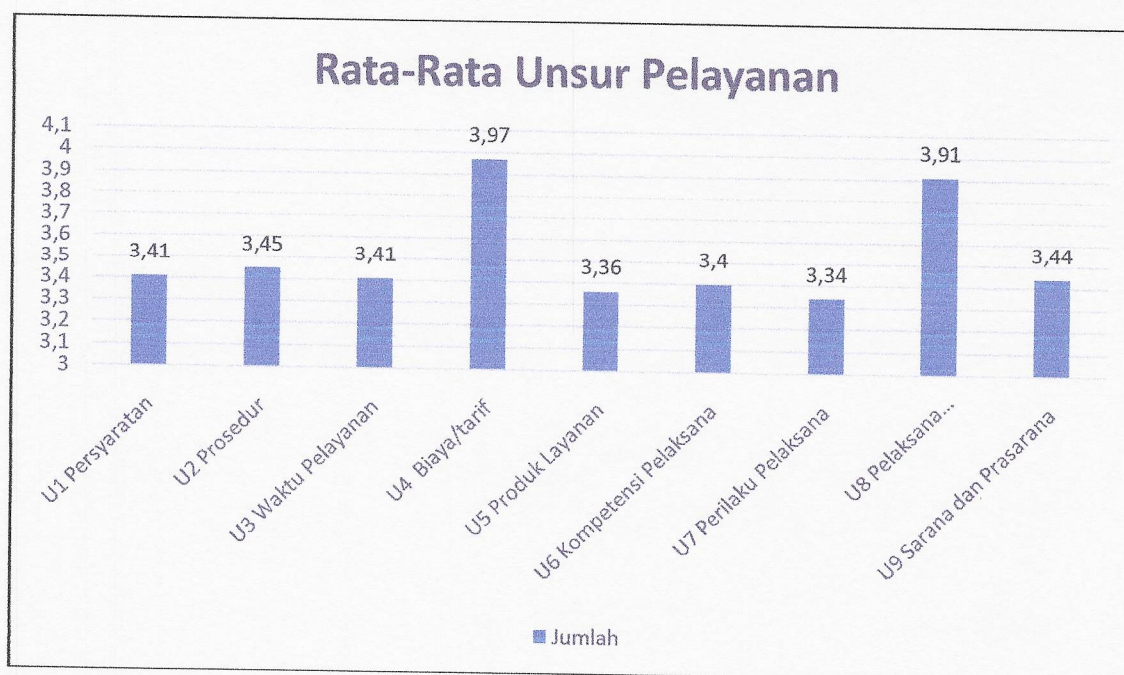
Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*Sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per

unsur pelayanan. Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 669 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut: 1. Survei per unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.5
Nilai Rata-rata unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.41
U2	Prosedur	3.45
U3	Waktu pelayanan	3.41
U4	Biaya/tarif	3.97
U5	Produk layanan	3.36
U6	Kompetensi pelaksana	3.4
U7	Perilaku pelaksana	3.34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.91
U9	Sarana dan prasarana	3.44



Gambar 5. Rata-rata Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 669 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Sebagai bahan acuan, maka sesuai Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan, maka tabel interval penilaian IKM berpedoman sebagai berikut :

Tabel 2.6

Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval SKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan nilai interval yang tercantum di tabel atas, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan hasil sebagai berikut:

1. Nilai SKM Unit Pelayanan (setelah di Konversi) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul

$$\text{Nilai SKM Konversi} = \text{Jumlah Nilai Indeks IKM} \times \text{Nilai Dasar}$$

$$\square \text{ Nilai SKM Konversi} = 3,519 \times 25 = 87,98$$

2. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul

No	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	B	Baik

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul adalah "Baik" dengan Nilai SKM sebesar 87,98 berada pada interval konversi **76,61 – 88,30** dalam kategori **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan "**Baik**".

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul, bahwa banyak masyarakat yang memberikan pendapat yang sangat baik atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Tarif/Biaya dengan Nilai SKM 3,97 dalam kategori **"Baik"**, pegawai bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan publik karena memang tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul. Nilai terendah pada ruang lingkup "Perilaku pelaksana" dengan nilai SKM sebesar 3,4.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, dari seluruh unsur- unsur yang diberikan dan terbagi kedalam 9 pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul sebesar **87,98** berada pada kategori **Baik**.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi yang dapat kami berikan setelah menyimpulkan hasil survey ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar meningkatkan ke sopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat.
- b. Kepada jajaran manajemen Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul hendaknya memberikan sarana kotak pengaduan, saran ditempat yang strategis dan dapat diketahui penggunaan Layanan yang akan menyampaikan saran masukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat.
- c. Sosialisasi mengenai produk layanan yang diperlukan dalam bentuk Banner berisi pesan produk pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik beserta SOP yang diperlukan.
- d. Memberikan penjelasan yang perlu agar pemohon/ pelanggan mengerti dan memahami persyaratan-persyaratan tertentu melalui website atau brosur.

- e. Memasang petunjuk pelayanan yang jelas ditempat yang dilalui oleh pengguna pelayanan, seperti mempersilahkan mengambil tiket antrian pelayanan, tempat toilet, ataupun tempat merokok.
- f. Meningkatkan mutu kinerja pelayanan yang telah tersedia dan dinilai "Baik" di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bantul.

LAMPIRAN

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	rosentase
1	Laki-laki	418	62.48
2	Perempuan	251	37.52
	Jumlah	669	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	170	122	292
3	25 - 35 Tahun	73	36	109
4	36 -45 Tahun	59	31	90
5	> 45 Tahun	116	62	178
	Total	418	251	669

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	rosentase
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	16	2.7
3	SLTP	73	12.33
4	SLTA	343	57.94
5	S-1	142	23.99
6	S-2	18	3.04
7	S-3	0	0
	Total	592	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	rosentase
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	51	7.62
3	TNI	5	0.75
4	POLRI	2	0.3
5	Wiraswasta	104	15.55
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	507	75.78
	Total	669	100

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

JenisKelamin ☐ L ☐ P

Usia..... Tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWAST ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layananyangditerima : (Misal : Konsultasi, Permohonan data.dll)

PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami?	P*)
a.	Sangatsesuai	4
b.	Sesuai	3
c.	Kurang sesuai	2
d.	TidakSesuai	1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami?	
a.	Sangatmudah	4
b.	Mudah	3
c.	Kurang mudah	2
d.	Tidakmudah	1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami?	
a.	Sangatcepat	4
b.	Cepat	3
c.	Kurang cepat	2
d.	Tidakcepat	1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis?	
a.	Gratis	4
b.	Murah	3
c.	CukupMahal	2
d.	SangatMahal	1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
a.	Sangatsesuai	4
b.	Sesuai	3
c.	Kurang sesuai	2
d.	Tidaksesuai	1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon?	
a.	Sangatmampu	4
b.	Mampu	3
c.	Kurang mampu	2
d.	Tidakmampu	1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan Keramahan?	
a.	Sangat sopan danramah	4
b.	Sopan danramah	3
c.	Kurang Sopan dan Kurangramah	2
d.	Tidak sopan dan tidakramah	1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) ?	
a.	Sangat baik/sangatnyaman	4
b.	Baik /nyaman	3
c.	Kurang baik/kurangnyaman	2