LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Pemerintah Kabupaten Sumba Timur
Tahun 2023

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

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. Sehubungan dengan hal tersebut, telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelengaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun upaya untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Sumba Timur untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Salah satu ciri pemerintahan yang baik adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dibutuhkan dalam menilai/mengevaluasi penerapan kebijakan pulik yang diambil sehingga diperoleh umpan balik dalam rangka perbaikan. Evaluasi dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pelanggan, karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu ditingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik

menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat. Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut maka diharapkan setiap aparatur mampu bersinergi sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Ditambah lagi dalam peningkatan kesadaran bernegara, semuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Oleh karena itu, perlu diketahui pendapat masyarakat mengenai tingkat keakuntabilitasan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik lingkup pemerintah Kabupaten Sumba Timur. Pendapat ini menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Harapannya adalah agar seluruh unit pelayanan publik dapat lebih maju dalam melayani kebutuhan dan respon dari masyarakat.

I.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap upaya peningkatan kualitas kinerja unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Adapun maksud dan tujuan serta manfaat dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
5. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Mampu mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.

..3 Dasar Hukum

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan dasar hukum sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pulik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung Jawab dan Pemeringkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

.4 Ruang Lingkup Survei

Kegiatan survei kepuasaan masyarakat ini merupakan kegiatan rutin setiap tahun yang sudah dianggarkan pada APBD Kabupaten Sumba Timur, melalui DPA pada Bagian Organisasi Setda Tahun Anggaran 2023. Pada tahun ini Survei Kepuasan Masyarakat melakukan kegiatan pada 13 (tiga belas) unit pelayanan yang melakukan Pelayanan Publik yang terdiri dari 6 (enam) Dinas, 1 (satu) BLUD, 3 (tiga) Kecamatan, dan 3 () Puskesmas dengan rincian sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Dinas Sosial
4. Dinas Perhubungan
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pendidikan
7. RSUD Umbu Rara Meha
8. Kecamatan Kota Waingapu
9. Kecamatan Rindi
10. Kecamatan Pahunga Lodu
11. Puskesmas Waingapu
12. Puskesmas Mangili
13. Puskesmas Tanaraing

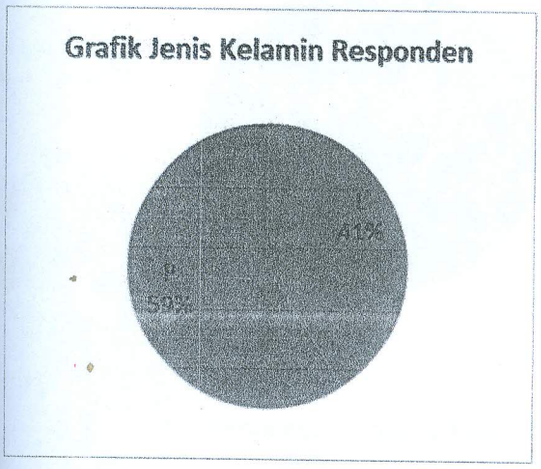
BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

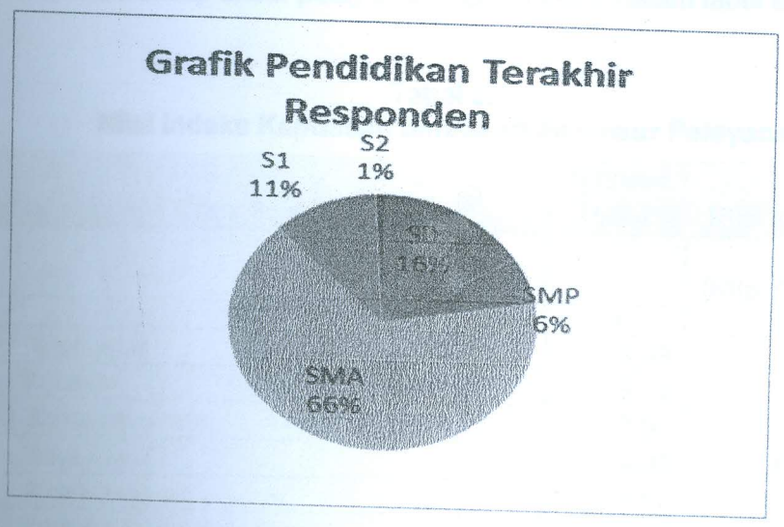
Berdasarkan hasil pengolahan data survei yang dilakukan terhadap 13 (tiga belas) unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur yang didasarkan atas jawaban responden terhadap 9 (sembilan) pertanyaan berkaitan dengan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka hasil untuk masing-masing unit pelayanan publik dapat diuraikan sebagai berikut :

1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

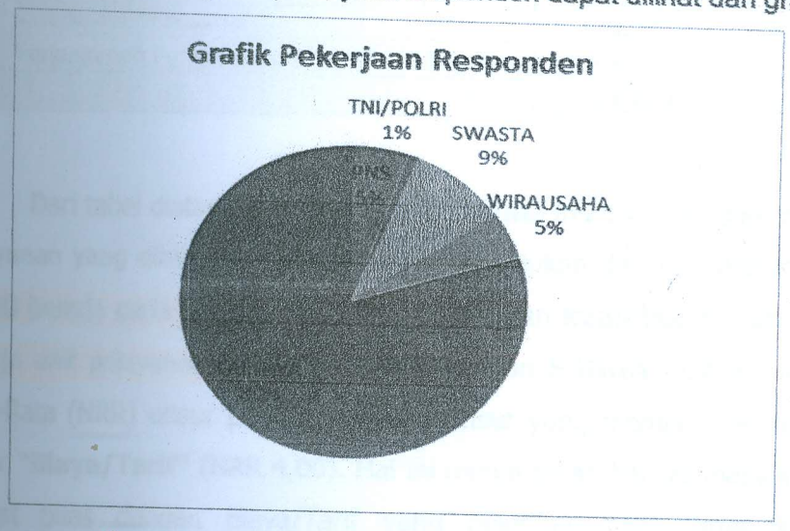
Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden yang terdiri unsur masyarakat yang mengunjungi dan mengetahui proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Profil responden yang memberikan pendapat terdiri dari kelompok umur 17 Tahun sampai dengan 57 Tahun dengan jumlah persentase menurut jenis kelamin dapat dilihat dari grafik di bawah ini:



Selanjutnya, jika dilihat dari tingkat pendidikan maka jumlah persentasenya akan terlihat sebagai berikut :



Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat dari grafik di bawah ini :



Pekerjaan lainnya yang dimaksud adalah Petani, Pelajar, Pensiunan dan Honorer serta Ibu Rumah Tangga ataupun pekerjaan tidak tetap lainnya.

Hasil survei untuk setiap unsur pelayanan dapat uraikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nilai Indeks Kepuasan berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	Nilai Indeks	Indeks konversi
			(Nilai X 0.11)	(indeks x nilai dasar)
1	2	3	4	5
1	Persyaratan	3,69	0,4059	10,1475
2	Prosedur	3,72	0,40920	10,23
3	Waktu Pelayanan	3,66	0,40260	10,065
4	Biaya / Tarif	4,00	0,4400	11,00
5	Produk Layanan	3,67	0,4037	10,0925
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	0,4048	10,12
7	Perilaku Pelaksana	3,64	0,4004	10,01
8	Sarana dan Prasarana	3,77	0,4147	10,3675
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	0,4345	10,8625
		33,78	3,7158	92,90

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan **nilai 92,90** berada pada interval 88,31-100,00 dengan **kualifikasi mutu pelayanan A** dan kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan maka unsur yang memperoleh Nilai tertinggi adalah unsur **"Biaya/Tarif"** (NRR 4,00). Hal ini menunjukan bahwa masyarakat sudah merasa sangat puas dengan Biaya/Tarif yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur **"Perilaku Pelaksana"** (3,64), Walaupun Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh nilai terendah namun masih termasuk dalam kategori sangat baik dimana berada pada interval 3,5324-4,00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap Perilaku Pelaksana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diharapkan agar perilaku

pelaksana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi.

Jika dibandingkan hasil pelaksanaan survei IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya maka perbandingan nilai indeks kepuasan masyarakat akan terlihat seperti pada tabel dibawah ini:

Perbandingan Nilai Kepuasan Masyarakat

No	Unit Pelayanan	Nilai IKM				Ket
		Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2022	Tahun 2023	
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78,60	82,50	90,81	92,90	

Penyajian dalam bentuk grafik/diagram akan terlihat sebagai berikut :

Berdasarkan tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan kualitas pelayanan antara tahun 2019, tahun 2020, tahun 2022 dan tahun 2023. Terjadi kenaikan kepercayaan penilaian masyarakat terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Kenaikan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 sebesar 14,30 poin. Hal ini disebabkan karena adanya komitmen dari setiap pelaku layanan untuk

BAB IV
PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Sumba Timur. Dengan demikian dapat direncanakan upaya-upaya perbaikan berdasarkan pokok permasalahan yang ada pada masing-masing unit pelayanan sehingga benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survey kepuasan masyarakat Tahun 2023 yang dilaksanakan pada 13 (tiga belas) unit pelayanan publik dengan hasil sebagai berikut:

No	Nama Unit Pelayanan Publik	Nilai Kepuasan Masyarakat	Klasifikasi Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	92,90	A	Sangat Baik
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	79,81	B	Baik
3	Dinas Sosial	83,90	B	Baik
4	Dinas Perhubungan	82,14	B	Baik
5	Dinas Kesehatan	81,65	B	Baik
6	Dinas Pendidikan	80,19	B	Baik
7	RSUD Umbu Rara Meha	81,92	B	Baik
8	Kecamatan Kota Waingapu	89,84	A	Sangat Baik
8	Kecamatan Rindi	73,40	C	Kurang Baik
10	Kecamatan Pahunga Lodu	85,53	B	Baik
11	Puskesmas Waingapu	80,90	B	Baik
12	Puskesmas Mangili	84,76	B	Baik
13	Puskesmas Tanaraing	80,85	B	Baik

Hasil di atas menunjukan bahwa rata - rata masyarakat pengguna layanan pada 13 (tiga belas) unit pelayanan publik yang menjadi objek survey kepuasan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan masing – masing, hal ini terbukti dari perolehan klasifikasi mutu pelayanan seperti yang terlihat pada tabel di atas. Dengan demikian maka perolehan hasil tertinggi berdasarkan nilai kepuasan

masyarakat dengan kualitas pelayanan terbaik yaitu **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil** dengan capaian nilai IKM sebesar **92,90 dan Kecamatan Kota Waingapu** dengan capaian nilai IKM sebesar **89,84.** Di lain pihak, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki nilai terendah adalah **Kecamatan Rindi** dengan capaian nilai sebesar **73,40.**

2. Hasil analisis data, diperoleh unsur-unsur yang mendapat nilai tertinggi dan terendah dari masing-masing unit pelayanan publik seperti pada tabel berikut:

No	Nama Unit Pelayanan Publik	Unsur / Nilai	
		Tertinggi	Terendah
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Biaya/Tarif (4,00)	Perilaku Pelaksana (3,64)
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (4,00)	Prosedur (3,00), Waktu Pelayanan (3,00), kompetensi pelayanan (3,00), perilaku pelaksana (3,00) dan Sarana dan Prasarana (3,00)
3	Dinas Sosial	Biaya/Tarif (3,98)	Sarana dan Prasarana (3,11), Persyaratan (3,19)
4	Dinas Perhubungan	Persyaratan (3,43), Sarana dan Prasarana (3,43) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,43)	Biaya/Tarif (2,94
5	Dinas Kesehatan	Biaya/Tarif (3,62)	Produk layanan (3,18), Sarana dan Prasarana (3,18)
6	Dinas Pendidikan	Biaya/Tarif (3,73)	Waktu Pelayanan (3,00)
7	RSUD Umbu Rara Meha	Biaya/Tarif (3,61)	Waktu pelayanan (3,00)
8	Kecamatan Kota Waingapu	Biaya/Tarif (3,95)	Sarana dan Prasarana (3,47)
9	Kecamatan Rindi	Biaya/Tarif (3,98)	Sarana dan Prasarana (2,41)
10	Kecamatan Pahunga Lodu	Biaya Tarif (3,76)	Waktu Pelayanan (3,33), Sarana dan Prasarana (3,33)

11	Puskesmas Waingapu	Biaya/Tarif (3,51)	Waktu Pelayanan (2,96)
12	Puskesmas Mangili	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,73)	Waktu Pelayanan (3,29)
13	Puskesmas Tanaraing	Biaya Tarif (3,53)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,99)

4.2 REKOMENDASI

Untuk mewujudkan pelayanan prima demi mewujudkan pemerintahan yang baik maka sangat diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pihak baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan petugas pelayanan publik penyelenggara pelayanan publik lainnya yang masih belum memaksimalkan kinerja pelayanan publiknya untuk selalu berupaya memberikan dan meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada beberapa aspek yaitu cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu berikut disampaikan beberapa rekomendasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik bagi seluruh unit penyelenggara pelayanan, yaitu:

1. Semua unit penyelenggara pelayanan publik agar melakukan upaya-upaya perbaikan terhadap seluruh unsur pelayanan yang dinilai, terutama pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai dibawah rata - rata.
2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat internal oleh masing – masing unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala yakni 3 kali dalam setahun atau minimal sekali dalam setahun sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Unit Penyelenggaraan Pelayanan Pulik hendaknya memperhatikan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan serta pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan serta partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Unit Penyelenggaraan Pelayanan Pulik Perlu melakukan langkah-langkah kongkrit untuk meningkatkan pelayanan antara lain:
   - Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan dalam rangka mengoptimalkan proses penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat berdasarkan Peraturan Perundang Undangan.
   - Penyusunan Mekanisme dan Pengelolaan pengaduan masyarakat demi memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan PermenPAN-RB nomor 24 tahun 2014
   - Pemenuhan kebutuhan jumlah SDM yang handal dan kompeten pada semua unit pelayanan publik terutama yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
   - Mengikutsertakan petugas pelayanan yang ada pada masing – masing unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi serta pembaharuan sikap dan rasa empati terhadap masyarakat yang dilayani melalui bimbingan dan pelatihan teknis yang ada.
   - Mengembangkan serta menata kembali sarana dan prasarana pelayanan yang ada menjadi lebih baik agar dapat meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.
   - Memaksimalkan waktu pelayanan dengan cara menyesuaikan jam pelayanan dengan yang tertulis serta mengupayakan kehadiran petugas tepat waktu sesuai ketentuan yang ada. Untuk hal ini disarankan petugas lebih disiplin untuk mematuhi jadwal-jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.
   - Dalam hal peningkatan kualitas produk hasil layanan maka perlu diperhatikan Ketepatan / akurasi hasil pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

- Keterbukaan dan transparansi penyampaian informasi pelayanan secara baik dan tepat kepada pengguna layanan secara langsung maupun melalui media lain yang tersedia.

- Melakukan pengawasan secara intensif oleh atasan kepada pelaku pelayanan secara terus menerus demi meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan *reward* bagi pegawai yang disiplin serta *punishment* bagi pegawai yang tidak disiplin.

5. Merubah pola pikir (mindset) dan pola tindak (actionset) pegawai dalam memberikan pelayanan agar lebih sopan, ramah, peka (responsif), tersenyum dan selalu memberikan salam kepada pengguna layanan.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Sumba Timur tahun 2023 ini kami sampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas unit pelayanan dan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima bagi masyarakat di Kabupaten Sumba Timur pada masa – masa yang akan datang.

a.n. Bupati Sumba Timur
Sekretaris Daerah,

UMBU NGADU NDAMU,SH,M.Si
Pembina Utama Madya
NIP.19700725 199903 1 005