

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk 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 masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Demak menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Demak diharapkan

dapat menjadi institusi pelayanan bagi masyarakat yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Demak. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.

C. Sasaran

Adalah Perangkat Daerah dan Masyarakat yang mempunyai hubungan dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Demak, yaitu masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Uji Kir Kendaraan Bermotor, Dari Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik , meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Pelaksanaan SKM di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada Masyarakat yang melaksanakan Uji Kir Kendaraan Bermotor.

E. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. Instrumen Survey

Pelaksanaan SKM dilakukan selama 1(satu) bulan yaitu mulai tanggal 01 Juni 2020 s/d 30 Juni 2020, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuisisioner.

Kepala Sub Program dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang/Seksi menyusun instrumen survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 50 responden ditentukan secara acak yang diambil dari Masyarakat yang melaksanakan Uji Kir Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kab. Demak.

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan Juni 2020.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Demak seluruhnya, sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat akhir bulan Juni 2020.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Demak.

Adapun pelayanan selama ini yang diberikan kepada responden ada beberapa unsur antara lain dari unsur Perangkat Daerah dan Masyarakat pengguna layanan pajak di wilayah Kabupaten Demak. Selanjutnya untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survey, responden terpilih ditetapkan sejumlah 50 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 100 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin

L	= 95
P	= 5

b. Usia

s/d 25	= 5
26 /d 50	= 80
51 keatas	= 15

c. Pendidikan

SD	= -
SMP	= 10
SMA	= 85
S1	= 5
S2	= -
S3	= -

d. Pekerjaan

PNS	= 5
TNI	= 0
POLRI	= 0
Swasta	= 55
Wirausaha	= 25
Lainya	= 15
Pelajar	= -

C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.

- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 3 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$SKM = \frac{Total\ nilai\ Persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ ter\ isi} \times nilai\ penimbang$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$SKM\ Unit\ Pelayanan \times 25$$

- 4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

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

BAB III
HASIL DAN ANALISA DATA

A. Identitas Responden

Pelaksanaan SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan teknik survey, yaitu masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak.

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘1’ diberi nilai Buruk, ‘2’ diberi nilai Cukup, ‘3’ diberi nilai Baik dan ‘4’ diberi nilai Sangat Baik.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

b. Nilai Persepsi

Unit Pelayanan dari masing-masing unsur kinerja pelayanan dapat ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Buruk
2	1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	251 - 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,50	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Penyusunan SKM sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Pendapat responden tentang kompetensi pelayanan	NRR
1	Apakah persyaratan yg ditentukan sesuai dengan jenis pelayanan yg dimohonkan	3,100
2	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan diunit pelayanan ini	3,120
3	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan	3,040
4	Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yg telah ditetapkan	3.000
5	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil yg diterima dengan target yg telah ditetapkan diunit pelayanan ini	3,600
6	Bagaimana pendapat saudara dengan kompetensi petugas diunit pelayanan ini	3,180
7	Bagaimana pendapat saudara dengan tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,660
8	Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya	3,860
9	Kelengkapan sarana prasarana di Unit pelayanan ini	3,200

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,100 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Demak memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,120 atau baik. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Demak sangat mudah sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

3. Ketepatan Waktu

Hasil survey unsur ini adalah 3,040 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,000 atau sangat baik, karena Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak memungut biaya apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,600 atau sangat baik, karena dalam pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,180 atau baik. Kompetensi pelaksana dalam hal ini kebersihan dan kerapian ruangan memiliki keahlian dan keterampilan tata ruang yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,660 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah. Dalam seluruh layanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,860 atau sangat baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan ditindak lanjuti, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjutnya.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,200 atau baik, meskipun sarana prasarana di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak menunjukkan nilai baik, tetapi jika dibandingkan dengan nilai jawaban responden dari 8 (delapan) pertanyaan yang lain nilai ini adalah paling rendah. Hal ini berarti perlu menjadi perhatian dan prioritas dalam perbaikan pelayanan kedepannya.

BAB IV

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

A. REKOMENDASI

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi pegawai atau petugas agar kehandalan pelayanan, penampilan, keramahan serta perilaku lebih baik;
2. Mensosialisasikan website yang sudah ada dan selalu mengupdate berita agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Demak;
3. Mengirimkan pegawai pada kegiatan bimtek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai;
4. Penyediaan kotak saran/pengaduan tidak disediakan alat tulis, sehingga masyarakat merasa sungkan saat akan memberikan masukan / kritikan;
5. Kotak saran diharapkan disediakan di tiap-tiap unit layanan;
6. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
7. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak

B. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Demak agar dapat

memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung ataupun secara tidak langsung.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2020 dilaksanakan mulai tanggal 1 juni 2020 s/d 30 Juni 2020.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak yang terdiri dari Pelayanan Uji Kir Kendaraan Bermotor.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan public
4. Hasil SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai 87,69
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, karena jika ada pengaduan sebisa mungkin diselesaikan dihari itu juga. Dan jika penyelesaian harus melibatkan OPD lain Dinas Perhubungan Kabupaten Demak akan memberitahukan kepada pengguna layanan. Selain memiliki unsur terkuat, Kelengkapan sarana prasarana juga sekaligus menjadi unsur terlemah/sering dikeluhkan pengguna layanan. Artinya, terkait kesigapan penanganan pengaduan, di satu sisi masyarakat pengguna layanan ada yang menilai bahwa di sisi lain ada juga masyarakat pengguna layanan yang mempunyai anggapan bahwa sarana prasarana pelayanan masih kurang dan itu butuh penanganan segera. Mengingat Dinas Perhubungan Kabupaten Demak adalah Perangkat Daerah yang memiliki peranan sangat strategis sehingga keberadaan sarana dan prasarana menjadi perhatian banyak masyarakat.

L A M P I R A N