

## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

- Berdasarkan kuesioner dari 28 responden maka didapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan dengan angka 93,06 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”
- Dari sejumlah responden yang disurvei, terdapat sebanyak 86% laki – laki dan 14 % perempuan
- Sedangkan persentase pendidikan sebanyak 96% dengan pendidikan terakhir S1, dan 4% pendidikan SMA
- Kemudian berdasarkan pekerjaan, di peroleh 54% PNS, 18% Swasta, 4% TNI dan 25% lainnya.
- Dari usia/umur responden diperoleh data sebanyak 9 responden dengan kisaran usia 36-40, 8 responden usia 26-30, 4 responden usia 31-35, 3 responden usia 19-25, 2 responden usia 41-45, dan 2 responden usia 46-50.
- Berdasarkan Unsur1 Persyaratan Pelayanan didapat 53,57 “Sangat Sesuai” dan 46,43 “Sesuai” dengan nilai rata – rata 3,536 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur2 Prosedur Pelayanan didapat 85,71 “Sangat Mudah” dan 14,29 “Mudah” dengan nilai rata – rata 3,857 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur3 Waktu Pelayanan didapat 82,14 “Sangat Cepat” dan 17,86 “Cepat” dengan nilai rata – rata 3,821 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur4 Biaya/Tarif Pelayanan didapat 100 “Selalu Sesuai” dengan nilai rata – rata 4,000 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur5 Produk Pelayanan didapat 64,29 “Selalu Sesuai” dan 35,71 “Banyak Sesuainya” dengan nilai rata – rata 3,643 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur6 Kompetensi Petugas Pelayanan didapat 64,29 “Mampu” dan 35,71 “Sangat mampu” dengan nilai rata – rata 3,357 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur7 Perilaku Petugas Pelayanan didapat 53,57 “Sopan/Ramah” dan 46,43 “Sangat sopan/Ramah” dengan nilai rata – rata 3,464 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur8 Sarana dan Prasarana dengan 85,71 “Selalu Sesuai” dan 14,29 “banyak sesuainya” dengan nilai rata – ratanya 3,857 “Sangat Baik”
- Berdasarkan Unsur9 Penanganan Pengaduan dengan persentase 100 “Sangat Puas” dengan nilai rata – rata 4,000 “Sangat Baik”
-

A. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 28 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,536
2.	Prosedur Pelayanan	3,857
3.	Waktu Pelayanan	3,821
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000
5.	Produk Pelayanan	3,643
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,357
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,464
8.	Sarana dan Prasarana	3,857
9.	Penanganan Pengaduan	4,000

Dari table hasil rata – rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- Kompetensi Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata – rata 3,35 (menyatakan kompeten);
- Biaya tarif pelayanan dan penanganan pengaduan dengan nilai rata – rata 4,00 (menyatakan baik yaitu gratis dan penanganan aduan dikelola dengan baik);
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,536 \times 0,111)+(3,857 \times 0,111)+(3,821 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,643 \times 0,111) + (3,357 \times 0,111) + (3,464 \times 0,111) + (3,857 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) = 3,722$$

3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur unsur dari rata – rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 93,06
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

B. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada PPID Utama Kabupaten Kapuas dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang

melakukan pelayanan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Laki – Laki	24	86 %
2.	Perempuan	4	14 %
Jumlah		28	100 %

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 24 (dua puluh empat) orang sedangkan perempuan sebanyak 4 (empat) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar



2. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU dan Perguruan tinggi. Jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut;

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	1	4 %
4.	DI / DII / D IV	0	0
5.	S1	27	96 %
6.	> S2	0	0
Jumlah		28	100 %

Berdasarkan table diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan informasi mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 dengan jumlah 27 (dua puluh tujuh) orang. Hasil responden dapat dilihat pada gambar berikut

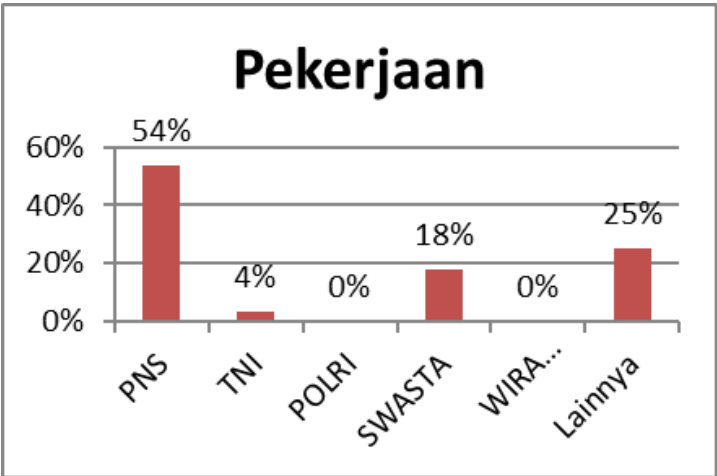


3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wiraswasta dan lain – lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	PNS	15	54 %
2.	TNI	1	4 %
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	5	18 %
5.	Wiraswasta	0	0
6.	Dan lain - lainnya	7	25 %
Jumlah		28	100 %

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai PNS, yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang dan kelompok lain – lain sebanyak 7 (tujuh) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar berikut



Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut;

- 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sangat sesuai;
- 2. Kemudahan prosedur pelayanan di PPID Utama Kabupaten Kapuas;
- 3. Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
- 4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis;
- 5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai;
- 6. Kemampuan petugas kompeten dalam melayani permohonan informasi;
- 7. Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- 8. Kualitas sarana dan prasarana sudah dikelola dengan baik;
- 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik;

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,536	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,857	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,821	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,643	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,357	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,464	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,857	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat Baik