



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN, DAN
LINGKUNGAN HIDUP**

2023

LAPORAN SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



BIDANG PENYEDIAAN PERUMAHAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas lindungan dan karunia-Nya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan publik Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.

Laporan Hasil SKM disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peratumn Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 tahun 2020 tentang tentang Pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut.

Laporan ini secara garis besar, terdiri dari 6 (enam) bab yaitu ; Pendahuluan, Metodologi Pelaksanaan, Hasil dan Analisa Data, Rekomendasi dan Kesimpulan.

Laporan Akhir ini disusun dan disepakati untuk dijadikan dasar bagi pelaksanaan pekerjaan sesuai dan selaras dengan maksud, tujuan dan sasaran pekejaan.

Penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.

Martapura, November 2023

Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan
Permukiman dan Lingkungan Hidup
Kabupaten Banjar



Ir. Mursal, MT

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19631231 199003 1 114

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. GAMBARAN UMUM	1
2. LATAR BELAKANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
3. RUANG LINGKUP SURVEI	5
4. METODE PENGUKURAN	7
5. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
6. JENIS LAYANAN YANG DIBERIKAN KEPENGGUNA	8
BAB II METODOLOGI SURVEI	9
1. MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN	9
2. HASIL YANG INGIN DICAPAI	10
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI	11
1. PELAKSANAAN SURVEI	11
2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	11
3. HAMBATAN YANG DIHADAPI	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	13
1. HASIL PENGUKURAN	13
BAB V REKOMENDASI DARI HASIL SKM	21
BAB VI PENUTUP	22
1. KESIMPULAN	22
2. SARAN	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 : 9 Unsur Pelayanan Publik	13
TABEL 2 : 9 Unsur Pelayanan pada DPRKPLH Kab.Banjar	14
TABEL 3 : Contoh Pengolahan Indek Kepuasan Masyarakat	15
TABEL 4 : Nilai Unsur Pelayanan	16
TABEL 5 : Kategori Mutu Pelayanan	19
TABEL 6 : Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020, 2021 dan 2022	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

Pembentukan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dilandasi oleh terbitnya Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

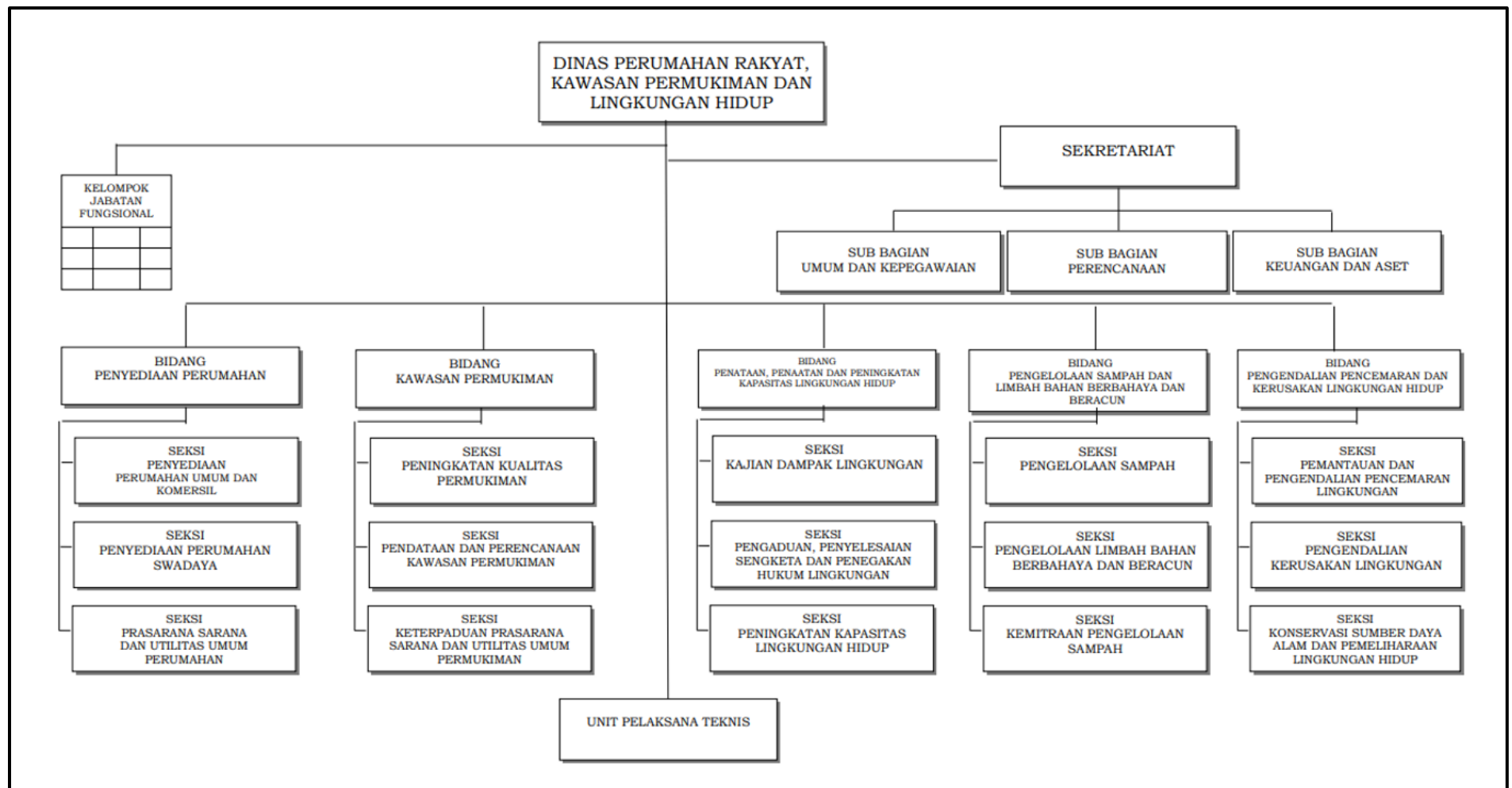
Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar sebagai unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman dan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup. Hal ini berkaitan dengan Misi Kepala Daerah yang berbunyi *Pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan*.

Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar sebagai lembaga teknis yang mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perumahan, permukiman dan lingkungan hidup yang meliputi pembagian urusan pemerintahan sebagai berikut:

- a. Urusan Pemerintahan Bidang Perumahan
- b. Urusan Pemerintahan Bidang Kawasan Permukiman
- c. Urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Banjar Peraturan Bupati Kabupaten Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar, maka tersusun struktur organisasi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar seperti di bawah ini :

Susunan Organisasi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar



1.2 Latar Belakang Survei kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani. seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Di dunia pemerintahan, pelanggan adalah masyarakat (rakyat) sebagai pemilik negara, dimana pemerintah adalah sebagai pemegang amanah dari masyarakat untuk melaksanakan salah satu fungsi pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pelayanan yang memuaskan masyarakat, tidak membuat masyarakat kecewa.

Ketidakpuasan masyarakat akan menimbulkan kekecewaan yang berimplikasi akan menurunkan kredibilitas pemerintah yang berujung pada menurunnya legitimasi baik politik maupun sosial, formal maupun moral terhadap pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap mereka yang menginginkan aspirasi dapat direspon.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan terutama melalui media massa. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana

diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa, “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Oleh karena itu, maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan intern dan global yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan unit kerja yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik..

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar yang ingin mengetahui tingkat kinerja Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan

Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar. Metode SKM penilaiannya telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan Kementerian PAN dan RB yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Survei kepuasan Masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristik di tempat kerjanya masing-masing tetapi tentunya tetap dengan standar penyekoran yang disesuaikan dengan penambahan atau pengurangan dari 9 unsur tersebut.

1.3 Ruang Lingkup Survei

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, yaitu:

a. Objek

Objek dalam pelaksanaan survei ini adalah berupa pelayanan terhadap:

1) Barang publik

Yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang dananya tidak bersumber dari APBD.

2) Jasa publik

Yaitu pelayanan atas jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD.

3) Administratif

Yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda dan tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Juga dalam pelaksanaan survei juga harus memenuhi 9 unsur Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana **)

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

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

1.4 Metode Pengukuran

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.5 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

1) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan alam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan Jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak,

sehingga proses tidak efektif.

- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

2) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan.

3) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- a) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi, KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan dan sebagainya;
- b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

1.6 Jenis Layanan yang Diberikan Kepada Pengguna

NO	JENIS LAYANAN	PELAKSANA/UNIT LAYANAN	PENERIMA LAYANAN
1.	Pengesahan Siteplan dan Dokumen Teknis Perumahan	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar, Bidang Penyediaan Perumahan	Pengembang Perumahan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan alam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif alam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah kabupaten Banjar.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini Pengembang Perumahan di daerah Kabupaten Banjar Tahun 2023 ;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar;

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar ;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit kerja penyelenggara Pelayanan Publik;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kab.Banjar;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar adalah untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat, dalam hal ini Pengembang Perumahan untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui kuesioner SKM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2.2 Hasil Yang Ingin Dicapai

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023 (Januari- Oktober 2023) dengan total sample 45 Pengembang Perumahan (N), maka minimal responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 40 pengembang (berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan).

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK MELAKUKAN SURVEI

3.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dilaksanakan mulai dari bulan Januari tahun 2023 sampai dengan bulan Oktober tahun 2023.

Yang menjadi objek sasaran adalah Pengembang Perumahan yang aktif menerima pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar pada tahun 2023 melalui kuesioner yang dibagikan langsung pada saat pengembang mengambil pengesahan Dokumen Teknis / Siteplan perumahan .

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan Survei ini adalah:

- a. Tim survei menentukan metode survei.
- b. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
- c. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- d. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- e. Kuestioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
- f. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
- g. Tim survei menyajikan laporan tahunan dalam bentuk deskriptif.
- h. Laporan diserahkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia:

3.3 Hambatan Yang Dihadapi Dan Solusi

Selama pelaksanaan survei tidak terdapat hambatan yang berarti karena survey dilaksanakan secara langsung, tetapi beberapa responden yang datang adalah orang yang tidak memiliki wewenang dalam pengambilan sebuah keputusan dalam perusahaan yang bersangkutan atau terjadi pendelegasian kepada orang lain yang tidak memahami proses pelayanan tersebut, maka untuk mengatasi hal tersebut kami memperbolehkan kuisisioner dibawa pulang/ke kantor untuk diisi oleh orang yang lebih berwenang. Namun beberapa responden lupa mengembalikan kuisisioner sehingga kami harus aktif menghubungi mereka.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1 Hasil Pengukuran

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

Tabel 1. 9 Unsur Pelayanan Publik

9 Unsur Pelayanan Publik	
No.	
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan Pelayanan
9	Sarana dan prasarana

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata-rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

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

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Sehingga unsur pelayanan yang diukur dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada DPRKPLH Kabupaten Banjar adalah :

Tabel 2. 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar

9 Unsur Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar	
No.	
1	Persyaratan Administrasi
2	Persyaratan Teknis
3	Kemudahan Prosedur
4	Waktu Penyelesaian
5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara SOP dengan hasil yang diberikan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
8	Sarana dan prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3. Contoh Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No. Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
Dst.									
Jumlah Nilai Per Unsur									
NRR Per Unsur = Jumml. Nilai Per Unsur : Jumlah Kuisisioner yang terisi									
NRR Tertimbang per Unsur = NRR per unsur x 0,11									
Nilai rata-rata dari rata-rata nilai tertimbang									

Keterangan:

- U1 s.d. U11
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : IKM Unit pelayanan X 25

Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PER LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3
21	4	4	3	3	3	4	4	3	3
22	3	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PER LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	4	4	4	3	3
31	3	3	4	3	3	3	3	3	4
32	3	3	4	3	3	4	4	3	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	3	4	3	4	4
36	3	3	3	3	3	4	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	3	4	4	4	3	4	4
40	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Total Nilai Per Unsur	130	139	142	138	138	143	139	133	134

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PER LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
IKM Per Unsur = Total Nilai Per Unsur : Jumlah Responden	2,95	3,16	3,23	3,14	3,14	3,25	3,16	3,02	3,05
Total Nilai Semua Unsur	1236,00								
Skor KM Total =(Total Nilai Semua Unsur : (Jumlah Responden x Jumlah Unsur)) x 25	78.03								

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

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= (2,95 \times 0,11111) + (3,16 \times 0,11111) + (3,23 \times 0,11111) + (3,14 \times 0,11111) + \\
 &\quad (3,14 \times 0,11111) + (3,25 \times 0,11111) + (3,16 \times 0,11111) + (3,02 \times 0,11111) + \\
 &\quad (3,05 \times 0,11111) \\
 &= 3,121
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

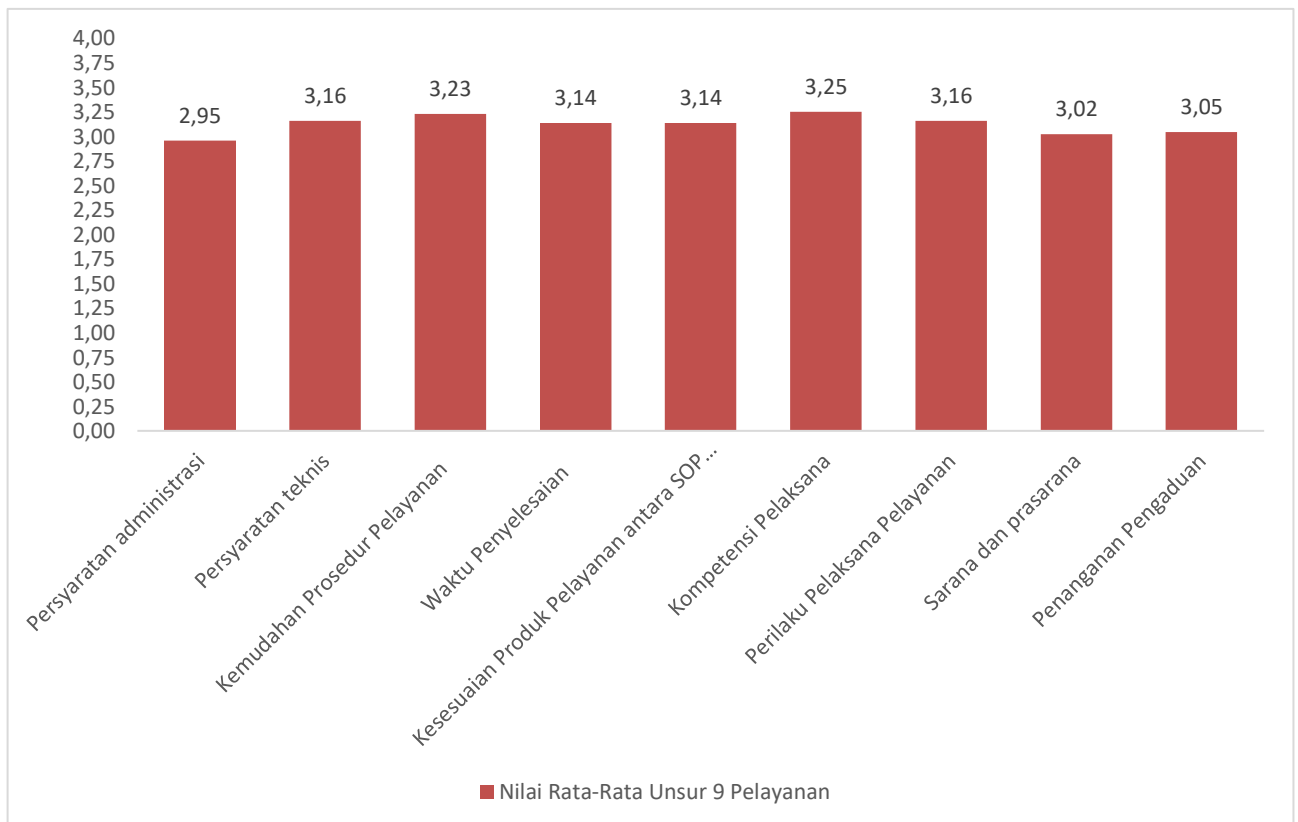
$$\begin{aligned}
 &= 3,121 \times 25 \\
 &= \mathbf{78,03}
 \end{aligned}$$

Tabel 5. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

- b. Mutu Pelayanan adalah **B**.
c. Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

Diagram Hasil Pengukuran Berdasar 9 Unsur



Tabel 6. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020, 2021 dan 2022

No.	Nama Perangkat Daerah	Nilai IKM 2021	Nilai IKM 2022	Nilai IKM 2023	Penilaian SKM Tahun 2023				Ket.
					Unsur Penilaian				
					Terendah		Tertinggi		
					Nilai	Unsur	Nilai	Unsur	
1.	Dinas Perumahan, Permukiman dan Lingkungan Hidup	78,02	78,03	78,03	2,95	Persyaratan Adminstrasi	3,25	Kompetensi Pelaksana	Nilai IKM Tetap

Dari tabel diatas, dinyatakan bahwa :

IKM Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar tahun 2023 tidak mengalami perubahan dari nilai IKM tahun 2022 yaitu 78,03. Nilai IKM perunsur yang rendah pada tahun 2023 terdapat pada unsur pertama yaitu unsur Persyaratan Adminstrasi dan yang tertinggi pada unsur ke enam yaitu Kompetensi Pelaksana. Berdasarkan dari tabel hasil perhitungan diatas, nilai unsur pertama yaitu 2,95. Pada dasarnya unsur persyaratan administrasi ini bertujuan sebagai kelengkapan pengesahan siteplan dan dokumen teknis, juga sebagai dasar dalam pengesahan tersebut. Beberapa persyaratan administrasi ini terkait dengan SKPD lain seperti DPUPR. DPUPR mengeluarkan KRK dan surat rekomendasi bebas banjir sebagai salah satu persyaratan administrasi dalam pengesahan siteplan. Pengesahan siteplan akan berjalan dengan lancar jika semua persyaratan tersebut sudah lengkap. Dalam hal ini beberapa pengembang sudah memasukkan berkas tetapi kelengkapan seperti KRK dan Surat Rekomendasi Bebas Banjir belum dikeluarkan oleh DPUPR, hal ini dianggap beberapa pengembang termasuk dalam penghambat dalam kelengkapan adminstrasi pada pelayanan DPRKPLH, padahal kelengkapan KRK dan Rekomendasi Bebas Banjir diluar dari pelayanan administrasi DPRKPLH Kabupaten Banjar khususnya Bidang Perumahan dalam pelayanan pengesahan Dokumen Teknis/Siteplan Perumahan.

Secara keseluruhan dari data tersebut menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar rata-rata dinyatakan baik.

BAB V

REKOMENDASI DARI HASIL SKM

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

a. Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini

Secara umum kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dinilai oleh masyarakat adalah **B** karena angka Survei berada dalam interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria kinerja pelayanan **Baik**.

b. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun akan datang

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

1. Mengupayakan memberikan pemahaman administrasi dan teknis untuk pengembang,
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan
3. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja pelaksana pelayanan

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil rekapitulasi semua unsur pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar sebagai berikut.

6.1 KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dilaksanakan dari bulan Januari Tahun 2023 sampai dengan bulan Oktober Tahun 2023. Objek sasaran adalah Pengembang Perumahan yang aktif menerima pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar pada tahun 2023 melalui kuesioner yang dibagikan langsung.

Total populasi pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 adalah 45 Pengembang Perumahan, maka berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan minimal sample responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 40 pengembang, dengan 9 unsur pelayanan yang dinilai. Setelah dilakukan perhitungan untuk Nilai Mutu Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar, maka didapat Mutu pelayanan adalah B (Baik) dengan Skor SKM total 78,03.

6.2 SARAN

Adapun saran yang diberikan berdasarkan Analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2023 adalah :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik per triwulan, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan pada unsur-unsur yang memiliki nilai kurang baik.
- b. Guna meningkatkan kenyamanan pemohon, maka fasilitas/sarana dan prasarana yang ada lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan publik pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dapat berjalan dengan baik.

LAMPIRAN

Tabel Krejcie dan Morgan

Table for Determining Sample Size from a Given Population

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

