

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SETDA KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2021**



**AREA PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan penilaian mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi, berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah salah satunya adalah transformasi pada pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Penguatan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini cenderung belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan penilaian mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi, berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah salah satunya adalah transformasi pada pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Penguatimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini cenderung belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan

publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

1.3. METODE

Survei ini menggunakan 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

publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

1.3. METODE

Survei ini menggunakan 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.

Karakteristik populasi dari pengguna layanan merupakan identitas pengguna layanan, yang meliputi Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.

Keterwakilan anggota sampel didasarkan pada karakteristik populasi yang diambil sesuai dengan jumlah responden.

Dalam penentuan jumlah besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Juli sampai Desember 2021.

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Melaksanakan rapat internal persiapan survey kepuasan masyarakat												
2	Menyusun Rencana Kegiatan												
3	Pelaksanaan Survey												
4	Evaluasi												
5	Menyusun Rencana Tindak Lanjut												
6	Penyusunan Laporan Akhir												

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.

Karakteristik populasi dari pengguna layanan merupakan identitas pengguna layanan, yang meliputi Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.

Keterwakilan anggota sampel didasarkan pada karakteristik populasi yang diambil sesuai dengan jumlah responden.

Dalam penentuan jumlah besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Juli sampai Desember 2021.

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Melaksanakan rapat internal persiapan survey kepuasan masyarakat												
2	Menyusun Rencana Kegiatan												
3	Pelaksanaan Survey												
4	Evaluasi												
5	Menyusun Rencana Tindak Lanjut												
6	Penyusunan Laporan Akhir												

BAB II

LAPORAN HASIL SURVEY

2.1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi

2. Bagian Kedua

Berisikan identitas responden, antara lain Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diterima. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu saat dilaksanakan survei.

3. Bagian Ketiga

Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, yaitu :

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.

BAB II

LAPORAN HASIL SURVEY

2.1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi

2. Bagian Kedua

Berisikan identitas responden, antara lain Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diterima. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu saat dilaksanakan survei.

3. Bagian Ketiga

Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, yaitu :

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) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) 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.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam 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:

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) 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.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam 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:

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) 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.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

- 1) 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.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

SKM Unit pelayanan x 25

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

2.3. Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap Usur, diperoleh data sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,54	0,389
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	0,391
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	0,375
U4	Biaya/Tarif	3,89	0,428
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	0,381
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	0,392
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,385
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	0,383
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	0,428
Jumlah			3,553
Indeks Kepuasan Masyarakat			88,84
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

SKM Unit pelayanan x 25

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

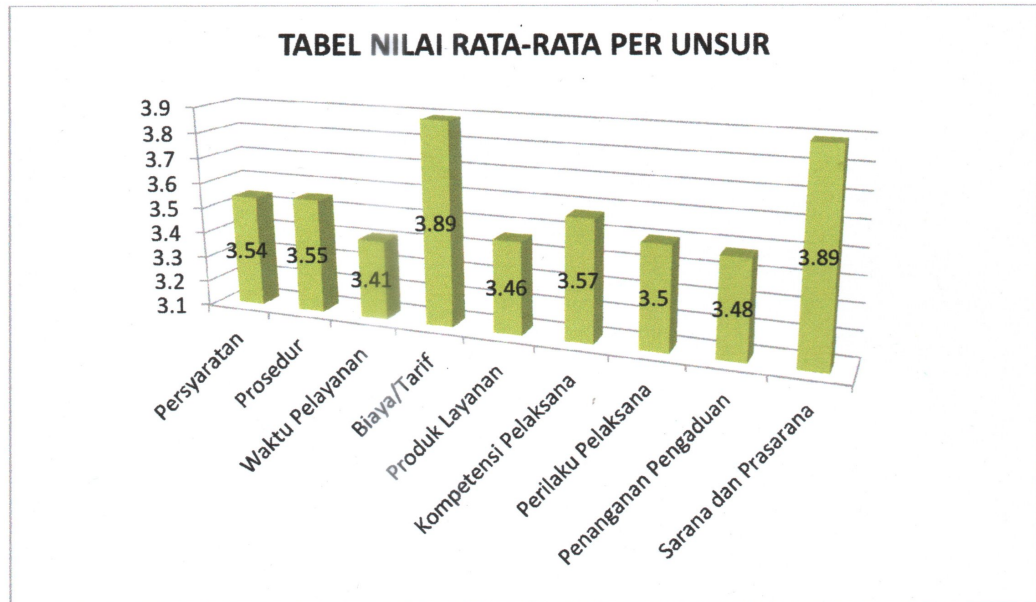
2.3. Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap Usur, diperoleh data sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,54	0,389
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	0,391
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	0,375
U4	Biaya/Tarif	3,89	0,428
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	0,381
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	0,392
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,385
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	0,383
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	0,428
Jumlah			3,553
Indeks Kepuasan Masyarakat			88,84
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK

Dari tabel di atas dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebesar **88,84** atau kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :



2.4 Analisis

Dari tabel diatas kami melakukan analisis dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis antara lain :

1. Analisis Bivariat
2. Analisis Univariat

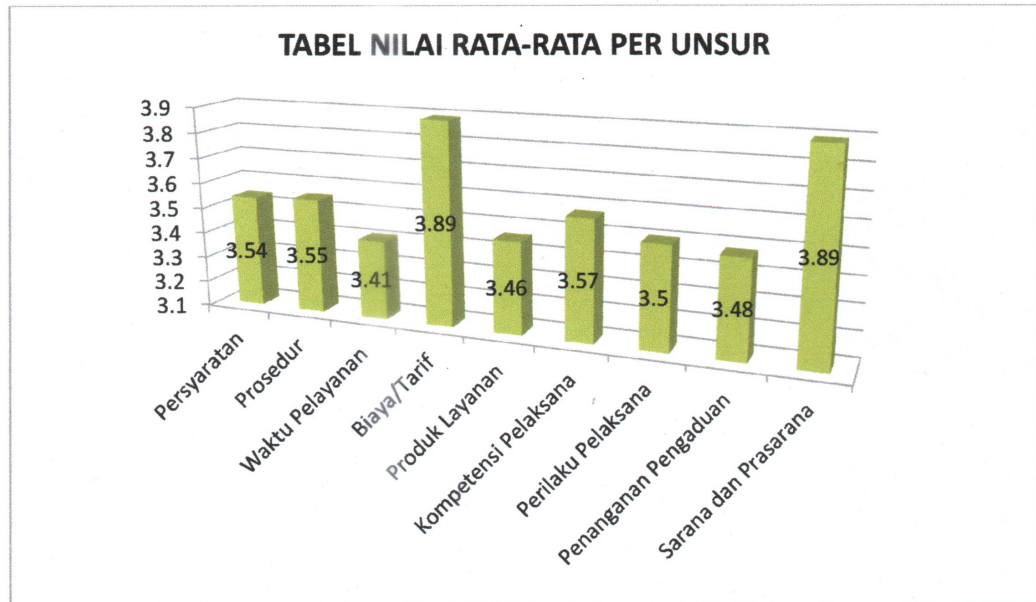
2.4.1 Analisis Bivariat

Analisis Bivariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM Tahun 2020 dan tahun 2021 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR Thn 2020	NRR Thn 2021	Kenaikan / Penurunan
U1	Persyaratan	3,12	3,54	0,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08	3,55	0,47
U3	Waktu Penyelesaian	2,90	3,41	0,51
U4	Biaya/Tarif	3,22	3,89	0,67

Dari tabel di atas dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebesar **88,84** atau kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :



2.4 Analisis

Dari tabel diatas kami melakukan analisis dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis antara lain :

1. Analisis Bivariat
2. Analisis Univariat

2.4.1 Analisis Bivariat

Analisis Bivariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM Tahun 2020 dan tahun 2021 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR Thn 2020	NRR Thn 2021	Kenaikan / Penurunan
U1	Persyaratan	3,12	3,54	0,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08	3,55	0,47
U3	Waktu Penyelesaian	2,90	3,41	0,51
U4	Biaya/Tarif	3,22	3,89	0,67

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,46	0,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,01	3,57	0,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,11	3,50	0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	3,48	0,21
U9	Sarana dan Prasarana	2,83	3,89	1,06
Indeks Kepuasan Masyarakat		76,84	88,84	12,00
Mutu Pelayanan		B	A	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	SANGAT BAIK	

1. Pada Tahun 2021 Nilai Tertinggi di peroleh dari unsur Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3,89 poin. Dan di bandingkan dengan tahun 2020 kenaikan pada Unsur Sarana Prasarana kenaikannya sangat Signifikan 1,06 poin.
2. Nilai terendah di peroleh dari Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan 3,41poin akan tetapi mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan tahun 2020 2,90 poin dengan kenaikan 0,5 poin
3. Unsur Persyaratan tahun 2021 memperoleh 3,54 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,42 poin.
4. Unsur Mekanisme dan Prosedur Tahun 2021 memperoleh 3,55 poin dan terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,47 poin.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tahun 2021 memperoleh 3,46 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,31 poin.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana tahun 2021 memperoleh 3,57 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,56 poin.
7. Unsur Perilaku Pelaksana tahun 2021 memperoleh 3,50 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,39 poin.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan tahun 2021 memperoleh 3,48 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,21 poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2021 seluruh unsur mengalami kenaikan 12,00 poin. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2021 melebihi target.

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,46	0,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,01	3,57	0,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,11	3,50	0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	3,48	0,21
U9	Sarana dan Prasarana	2,83	3,89	1,06
Indeks Kepuasan Masyarakat		76,84	88,84	12,00
Mutu Pelayanan		B	A	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	SANGAT BAIK	

1. Pada Tahun 2021 Nilai Tertinggi di peroleh dari unsur Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3,89 poin. Dan di bandingkan dengan tahun 2020 kenaikan pada Unsur Sarana Prasarana kenaikannya sangat Signifikan 1,06 poin.
2. Nilai terendah di peroleh dari Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan 3,41poin akan tetapi mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan tahun 2020 2,90 poin dengan kenaikan 0,5 poin
3. Unsur Persyaratan tahun 2021 memperoleh 3,54 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,42 poin.
4. Unsur Mekanisme dan Prosedur Tahun 2021 memperoleh 3,55 poin dan terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,47 poin.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tahun 2021 memperoleh 3,46 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,31 poin.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana tahun 2021 memperoleh 3,57 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,56 poin.
7. Unsur Perilaku Pelaksana tahun 2021 memperoleh 3,50 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,39 poin.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan tahun 2021 memperoleh 3,48 poin terdapat kenaikan dari tahun 2020 sebesar 0,21 poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2021 seluruh unsur mengalami kenaikan 12,00 poin. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2021 melebihi target.

2.4.2 Analisis Univariat

Analisis Univariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Sekretariat Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.
4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendorong nilai survey kepuasan masyarakat dimana.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.
6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana

2.4.2 Analisis Univariat

Analisis Univariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Sekretariat Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.
4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendorong nilai survey kepuasan masyarakat dimana.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.
6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana

merupakan bagian penting pada proses pelayanan. Perilaku pelayana Setda Kabupaten Sumedang dengan penerapan budaya layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), budaya perilaku berpakaian yang rapih dan lengkap. unsur perilaku pelaksana untuk tahun 2021 menunjukan kenaikan nilai yang cukup baik.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap Unsur adalah sebagai berikut :

1. Diperoleh Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebesar **88,84** sehingga masuk kategori "A" dengan kriteria "**SANGAT BAIK**".
2. Unsur survey kepuasan masyarakat tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3,89 poin sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan 3,41poin.
3. Dari unsur 1 sampai dengan unsur 9 mengalami kenaikandari tahun sebelumnya dan di dapat hasil kenaikan 12 poin dari hasil perbandingan tahun 2021 dengan tahun 2020

3.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diharapkan agar setiap unit layanan pelayanan yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur waktu penyelesaian
 - Mengevaluasi jadwal pelayanan dan pelaksanaanya
 - Memasang informasi jika terjadi perubahan jadwal pelayanan
 - Mereview SOP Pelayanan
2. Menyusun Rencana Tindak Lanjut dan melaksanakan tindak lanjut pengaduan, saran/masukan yang disampaikan oleh pengguna layanan agar dapat memperbaiki/meningkatkan mutu pelayanan.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

Demikian, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2021 kami sampaikan untuk menjadi bahan lebih lanjut.

Sumedang, Januari 2022

ASISTEN ADMINISTRASI UMUM
SEKRETARIAT DAERAH,



I. H. AMIM, MM

NIP. 196209091990021001