



DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG

(KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)

ආර්ථික සහ සමාජ සුඛසාධක වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ප්‍රාදේශීය ස්වයංපාලන සංවිධානවලට සහයැවීම

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Tahun 2020.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi masyarakat/instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Pada tahun 2020 ini Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul bekerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selaku pembina pelayanan publik telah melaksanakan kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengambil responden dari masyarakat dan OPD/Unit Kerja sebagai penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pertanahan dan Tata Ruang pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bantul, 11 Januari 2021
Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul

Ir. Suprianto, M.Si
NIP. 19640811 199303 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Sasaran	2
1.4. Prinsip.....	2
1.5. Ruang Lingkup.....	2
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.7. Manfaat.....	4
1.8. Pengertian Umum.....	4
BAB II	7
2.1. Periode Survei	7
2.2. Metode Penelitian	7
BAB III	8
3.1. Pelaksanaan.....	8
3.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	8
3.3. Penyusunan Laporan.....	9
BAB IV	10
4.1. Persiapan Survei	10
BAB V	14
5.1. Pengakuan Skala Likert.....	14
5.2. Pengolahan Data survey.....	15
5.3. Laporan hasil penyusunan indeks.....	16
BAB VI	19
BAB VII	21
BAB VIII	23

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1	15
Tabel 5. 2	16
Tabel 7. 1	22

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5. 1	17
-------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020
2. Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat 5 tahunan
3. Rekap Responden Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

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 social. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan 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 publik dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional, maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan Bupati ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Tujuan

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk menjadi pedoman dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel**
Hal – hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan publik tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi dan golongan serta tidak berpihak.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan Bupati ini, 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.

1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan publik dari setiap jenis pelayanan publik.
- d. Biaya/Tarif*
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan publik dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan publik dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana**)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksanaan**)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. 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);

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundang – undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6, dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan publik yang akan disurvei berbasis website.

1.7. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

1.8. Pengertian Umum

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur – unsur yang menjadi indicator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di perguruan tinggi.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang – undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi, pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan publik, atau yang pernah menerima pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- l. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

- m. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Periode Survei

Survei periodic 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 setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (enam) bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik paling sedikit setahun sekali melakukan survei.

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 di berikan 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 sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.2. Metode Penelitian

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 *Linkert* merupakan skala yang dapat digunakan 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.

BAB III

PELAKSANAAN DAN SURVEI

3.1. Pelaksanaan

a. Pelaksana survei

- 1) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan layanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman, unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (pakar), lembaga swadaya masyarakat (LSM), pelaku usaha atau kombinasi dari unit – unit dimaksud, dan dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan unit independen untuk dibuatkan berita acara.

b. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah – langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrument survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sample;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei; dan
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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; dan

- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3.3. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

a. Pendahuluan

Latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

- 1) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
- 2) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri;
- 3) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah;
- 4) Tim SKM terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana SKM; dan
- 5) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

b. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai factor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

c. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negative maupun positif. Sedangkan saran atau rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing – masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal – hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusun survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
 - a) Pengarah
 - b) Pelaksana, terdiri dari :
 - 1)) Ketua; dan
 - 2)) Anggota sekaligus sebagai surverior paling banyak 5 (lima) orang.
 - c) Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang.
- 2) Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas dibidang penelitian atau survei. Selain itu, perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antar lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari Badan Pusat Statistik, Lembaga Survey yang terpercaya.

b. Penyiapan Bahan Survei

- 1) Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusun kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner sebagaimana tercantum dalam bagian akhir dari Lampiran Peraturan Bupati ini.
- 2) Bagian Kuesioner
Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :
 - a) Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
 - b) Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain :
Jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian)

responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c) Bagian ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

3) Bentuk Jawaban

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 dimulai 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 persepsi 3; dan
- 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.

c. Penetapan Jumlah Responden Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) 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 masing - masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** sebagai tercantum dalam bagian akhir dari Lampiran Peraturan Bupati ini atau dihitung menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan Waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- a) Lokasi masing – masing unit pelayanan pada SIM, STNK, transportasi dan sebagainya ; dan
- b) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti; telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden dirumah.

3) Pelaksana dan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1)) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- 2)) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
- a)) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif , karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya aka mempengaruhi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait
 - b)) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survey , baik untuk tingkat pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini nperlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
 - c)) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualiatas pelayanan public.
 - d)) Hasil survey pelayanan masyarakat wajib diinformasikan kepada public minimal diruang layanan atau media cetak, media pemberitaan *online*, *website* unit , atau media jejaring sosial.
 - e)) Contoh format publikasi sebagaimana tercantum dalam bagian akhir dari Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB V

LANGKAH - LANGKAH PENGELOLAAN DATA

Pengelolaan data masing – masing metode SKM sebagaimana dimaksud dalam BAB II, dilakukan sebagai berikut:

5.1. Pengakuan Skala Likert

- a. Setiap pertanyaan survey masing – masing unsur diberi nilai .

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang “ masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumas, 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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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 diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,dengan rumus sebagai berikut:

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

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

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur 1.

Tabel 5. 1

Nilai persepsi , Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERPEPSI	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

5.2. Pengolahan Data survey

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara , yaitu:

a. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer / sistem data base.

b. Pengelolaan secara manual

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formuler mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur X (UX);
2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata – rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

a) Nilai rata – rata perunsur pelayanan

Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya ,untuk mendapatkan nilai masing – masing unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata – rata

per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur,

c) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing –masing kuesioner , disusun dengan dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

5.3. Laporan hasil penyusunan indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata – rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama , yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

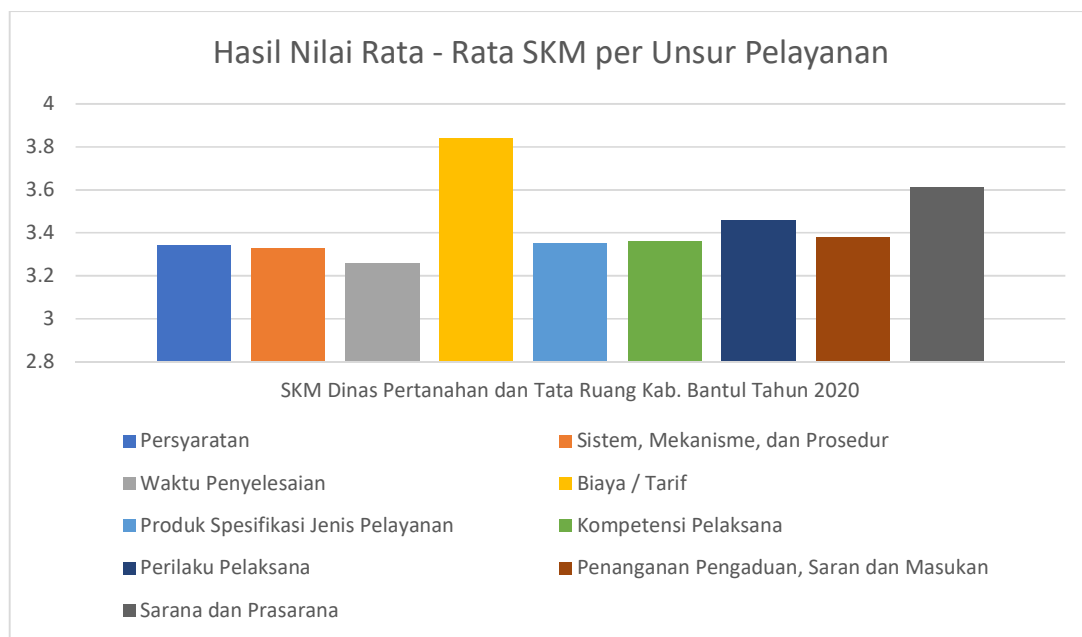
Apabila diketahui nilai rata – rata unsur dan masing – masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5. 2
Hasil Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3.34
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33
3	Waktu Penyelesaian	3.26
4	Biaya / Tarif	3.84
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.36
7	Perilaku Pelaksana	3.46
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38
9	Sarana dan Prasarana	3.61

Grafik 5. 1

Hasil Nilai rata – rata SKM per unsur Pelayanan



Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (x) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

Dari tabel dan gambar grafik sebagaimana tersebut diatas dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam bab 5.1 diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang yaitu sebagai berikut

Nilai SKM = 85.91

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data ,6 (enam) hari kerja
- 3) Pengolahan data indeks ,6 (enam) hari kerja ; dan
- 4) Penyusun dan pelaporan hasil ,6 (enam) hari kerja

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENELITIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan hasil kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public.

2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tidak wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan pada masing – masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

4. Untuk memudahkan pengelolaan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di *install* pada komputer masing – masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui computer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat digunakan program, antara lain :

a) *Operating sistem (OS) DOS* , atau

b) *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*; atau

c) *SPSS* dan lain – lainnya.

5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodic dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayan publik. Jangka waktu survey antara

periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan dan penting sedikit setahun sekali.

6. Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun yang tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survey kepuasan masyarakat secara periodik dilingkungan masing – masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survey kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing – masing instansi serta masyarakat.

Hal – hal yang besikap teknik dan administratif pelaksanaan penerapannya, diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada public termasuk metode survey. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal diruang pelayanan atau melalui media cetak , media pemberitaan *online*, *website* unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengelolaan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang obyektif dari SKM itu sendiri. Analisis masing – masing unsur SKM dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariate

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survey berupa data statistic, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan data persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar perhitungan deskriptif dari masing – masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statis Package For Sosial Sciences*).

2. Analisa Bivariate

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: Hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariate ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM) tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan tabel berikut:

Tabel 7. 1
Rencana Tindak Lanjut SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu	1 tahun	Subbag Umum dan Kepegawaian
2.	Prosedur Layanan	Peningkatan efektifitas Prosedur Layanan Rekomendasi	1 tahun	Bidang Tata Ruang

BAB VIII

PENUTUP

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 670 orang diperoleh **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 85.91** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ 3 “** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **BAIK**. Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar **3,436**.

Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden memiliki nilai rata-rata SKM diatas 3,000. Nilai rata-rata paling rendah ada pada unsur Waktu Layanan (U3) dan Prosedur (U2) dengan nilai rata-rata 3,26 dan 3,33 Hal ini terjadi mungkin dikarenakan oleh kondisi sulit di Tahun 2020 yang masih dibayang – bayangi oleh pandemic covid 19 yang menyebabkan perubahan pola pelayanan yang terjadi di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul oleh karena itu Dinas Pertanahan dan Tata Ruang harus dapat memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bantul, 11 Januari 2020

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul

Ir. Suprianto, M.Si

NIP. 19640811 199303 1 004