



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Pemerintah Kabupaten Sumba Timur Tahun 2023



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun upaya untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Sumba Timur untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Salah satu ciri pemerintahan yang baik adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dibutuhkan dalam menilai/mengevaluasi penerapan kebijakan publik yang diambil sehingga diperoleh umpan balik dalam rangka perbaikan. Evaluasi dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pelanggan, karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu ditingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik

menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat. Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut maka diharapkan setiap aparatur mampu bersinergi sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Ditambah lagi dalam peningkatan kesadaran bernegara, semuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Oleh karena itu, perlu diketahui pendapat masyarakat mengenai tingkat keakuntabilisan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik lingkup pemerintah Kabupaten Sumba Timur. Pendapat ini menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Harapannya adalah agar seluruh unit pelayanan publik dapat lebih maju dalam melayani kebutuhan dan respon dari masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap upaya peningkatan kualitas kinerja unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Adapun maksud dan tujuan serta manfaat dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
5. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Mampu mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Kabupaten Sumba Timur.

3.3 Dasar Hukum

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan dasar hukum sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4 Ruang Lingkup Survei

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan rutin setiap tahun yang sudah dianggarkan pada APBD Kabupaten Sumba Timur, melalui DPA pada Bagian Organisasi Setda Tahun Anggaran 2023. Pada tahun ini Survei Kepuasan Masyarakat melakukan kegiatan pada 13 (tiga belas) unit pelayanan yang melakukan Pelayanan Publik yang terdiri dari 6 (enam) Dinas, 1 (satu) BLUD, 3 (tiga) Kecamatan, dan 3 () Puskesmas dengan rincian sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Dinas Sosial
4. Dinas Perhubungan
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pendidikan
7. RSUD Uumbu Rara Meha
8. Kecamatan Kota Waingapu
9. Kecamatan Rindi
10. Kecamatan Pahunga Lodu
11. Puskesmas Waingapu
12. Puskesmas Mangili
13. Puskesmas Tanaraing

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

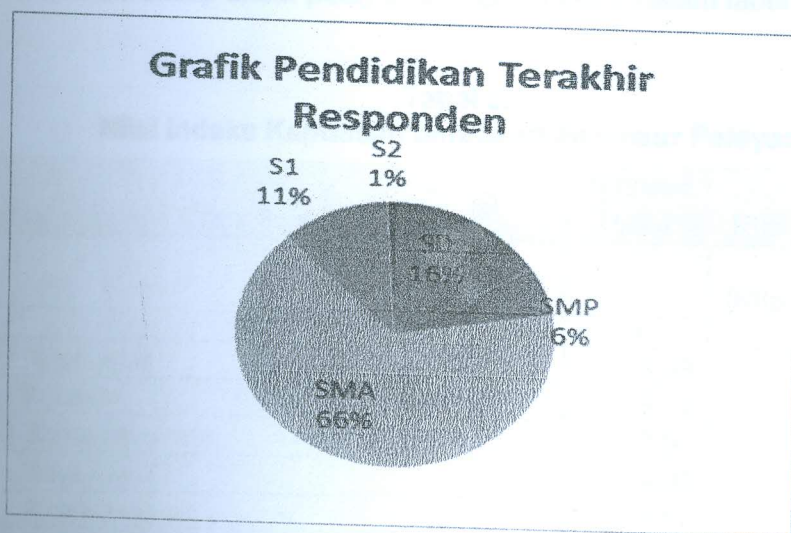
Berdasarkan hasil pengolahan data survei yang dilakukan terhadap 13 (tiga belas) unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Timur yang didasarkan atas jawaban responden terhadap 9 (sembilan) pertanyaan berkaitan dengan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka hasil untuk masing-masing unit pelayanan publik dapat diuraikan sebagai berikut :

1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

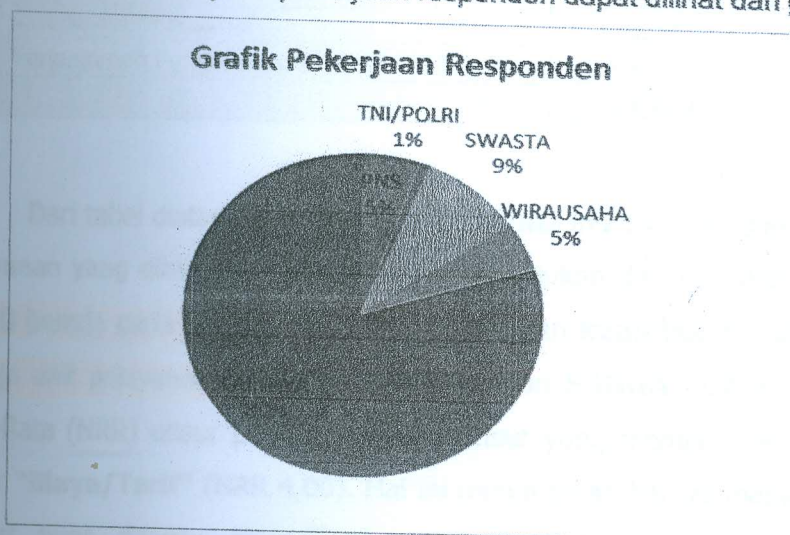
Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden yang terdiri unsur masyarakat yang mengunjungi dan mengetahui proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Profil responden yang memberikan pendapat terdiri dari kelompok umur 17 Tahun sampai dengan 57 Tahun dengan jumlah persentase menurut jenis kelamin dapat dilihat dari grafik di bawah ini:



Selanjutnya, jika dilihat dari tingkat pendidikan maka jumlah persentasenya akan terlihat sebagai berikut :



Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat dari grafik di bawah ini :



Pekerjaan lainnya yang dimaksud adalah Petani, Pelajar, Pensiunan dan Honorer serta Ibu Rumah Tangga ataupun pekerjaan tidak tetap lainnya.

