

LAPORAN Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2021

Kerjasama: Pemerintah Kota Bontang dan Pusat Pelatihan
dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah
(Puslatbang KDOD) - Lembaga Administrasi Negara

Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah Kota Bontang
Jalan Moh. Roem No. 1, Bontang Lestari, Kota Bontang

AE. KECAMATAN BONTANG BARAT

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kecamatan Bontang Barat

Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat dilakukan terhadap 16 jenis layanan yang ditunjukkan pada tabel di bawah. Dibanding survey tahun lalu, 2 jenis layanan yang tidak disurvei adalah layanan surat keterangan dispensasi nikah dan surat keterangan domisili organisasi. Jumlah responden di tahun ini lebih banyak dibanding survey sebelumnya, Pengguna layanan paling banyak pada layanan perekaman KIA, perekaman e-KTP, pelayanan KK, surat keterangan berobat, dan surat keterangan pindah penduduk.

Tabel 6.170 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Capaian
1	Pelayanan Perekaman E-KTP	57	57
2	Pelayanan Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA)	70	69
3	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	38	38
4	Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan	1	1
5	Pelayanan Surat Keterangan Sosial	7	7
6	Pelayanan Surat Keterangan Berobat	26	26
7	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Tidak Memiliki Raskin)	5	5
8	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Memiliki Raskin)	4	4
9	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	3	2
10	Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah	2	2
11	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	4	4
12	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	1	1
13	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Penduduk	6	6
14	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk	24	24
15	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	6	6
16	Pelayanan Surat Keterangan Ijin Keramaian	1	1
Total		255	253

2. Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat

Jika ditelisik lebih jauh pada pilihan dominan responden, maka sebagian besar unsur telah dinilai sangat baik oleh sebagian besar responden. Pada unsur kecepatan masih lebih banyak pilihan baik, yakni 53 persen, Namun, sama dengan unsur lainnya, perbandingan antara penilaian sangat dan baik tidak terlalu jauh, hanya unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan yang sangat dominan pilihan sangat baiknya. Ini mengindikasikan bahwa perbaikan kinerja layanan Kecamatan Bontang Barat telah dirasakan oleh pengguna layanan, namun masih adanya responden yang memberi penilaian kurang baik dan tidak baik pada beberapa unsur seperti kesesuaian persyaratan, prosedur layanan, bahkan kewajaran biaya, unsur penanganan pengaduan perilaku petugas layanan

dan kualitas sarpras perlu ditindaklanjuti untuk perbaikan.

**Tabel 6.171 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada
Kecamatan Bontang Barat Tahun 2021**

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	1	0	0	0	3	0
Kurang Baik	0	2	0	0	0	0	1	1	1
Baik	111	107	134	14	88	85	99	17	78
Sangat Baik	141	144	119	238	165	168	153	232	174
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden	253	253	253	253	253	253	253	253	253
∑ Nilai/Unsur	898	901	878	995	924	927	911	984	932
NRR / Unsur	3.549	3.561	3.470	3.933	3.652	3.664	3.601	3.889	3.684
NRR tertbg/ unsur	0.394	0.395	0.385	0.437	0.405	0.407	0.400	0.432	0.409
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) 3.663
NILAI IKM KONVERSI : 3.663 X 25									91.59

Hasil survey kepuasan masyarakat Kecamatan Bontang Barat secara keseluruhan menunjukkan peningkatan kepuasan layanan dari kategori baik dengan indeks 80,52 naik jauh ke kategori sangat baik dengan indeks 91,59. Jumlah responden terbanyak masih yang berpendidikan SLTA ke bawah, namun dengan peningkatan pada responden berpendidikan sarjana.

Publikasi hasil IKM Kecamatan Bontang Barat Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BONTANG BARAT TAHUN 2021**

NILAI IKM	UNIT LAYANAN KECAMATAN BONTANG BARAT
<p align="center">91.59</p> <p align="center">SANGAT BAIK</p>	<p align="center">RESPONDEN</p> <p>Jumlah = 253 Orang</p> <p>Jenis Kelamin L : 126 Orang</p> <p>P : 127 Orang</p> <p>Pendidikan SLTA ke 193 Orang bawah :</p> <p>D3 : 18 Orang</p> <p>S1 : 39 Orang</p> <p>S2 : 0 Orang</p> <p>S3 : 0 Orang</p> <p>Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021</p>

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Menggunakan rentang penilaian Pemenpan RB, hanya kecepatan pelayanan yang masih dinilai baik oleh pengguna layanan. Hal ini sangat memuaskan mengingat pada survey sebelumnya penilaian sangat baik hanya pada kewajaran biaya dan penanganan pengaduan, penilaian baik pada unsur perilaku dan kompetensi petugas dan unsur lainnya masih dinilai kurang baik oleh pengguna layanan saat itu.

**Tabel 6.172 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM
Kecamatan Bontang Barat**

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Peringkat Layanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.93	1
U8	Penanganan Pengaduan	3.89	2
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.68	3
U6	Kompetensi Petugas	3.66	4
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.65	5
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.60	6
U2	Prosedur Pelayanan	3.56	7
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.55	8
U3	Kecepatan Pelayanan	3.47	9
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.67	

3. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Kecamatan Bontang Barat

Pada survey tahun sebelumnya di masing-masing jenis layanan dinilai Baik, dan di survey tahun ini beberapa jenis layanan mengalami peningkatan kepuasan layanan dan dinilai sangat baik oleh pengguna layanan, seperti pada layanan perekaman KIA, pelayanan KK, pelayanan keterangan surat berobat, dan surat keterangan belum menikah. Hal ini cukup berpengaruh pada hasil keseluruhan mengingat pada layanan-layanan ini lah yang pengunjung/pengguna layanan cukup banyak (berdasar tabel sampel per jenis layanan).

Tabel 6.173 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2021	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
1	Pelayanan Perekaman E-KTP	87,44	Baik	- Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan
2	Pelayanan Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA)	94,55	Sangat Baik	-
3	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	95,08	Sangat Baik	-
4	Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan	86,03	Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
5	Pelayanan Surat Keterangan Sosial	87,61	Baik	- Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan
6	Pelayanan Surat Keterangan Berobat	94,03	Sangat Baik	- Perilaku Petugas Pelayanan
7	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Tidak Memiliki Raskin)	84,36	Baik	- Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan
8	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Memiliki Raskin)	84,64	Baik	- Kompetensi Petugas - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan
9	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	94,35	Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2021	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
				<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
10	Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah	88,80	Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan
11	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	86,03	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan
12	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	83,25	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
13	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Penduduk	88,80	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan
14	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk	92,27	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Persyaratan - Kecepatan Pelayanan
15	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	86,03	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan
16	Pelayanan Surat Keterangan Ijin Keramaian	88,80	Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan

Meskipun terjadi peningkatan kepuasan terhadap layanan di Kecamatan Bontang Barat, namun masih ada keluhan terkait tidak transparannya persyaratan, ketidakdisiplinan dan keramahan petugas layanan, ketidakwajaran biaya yang dibebankan ke pengguna layanan dan terbatasnya tempat parkir serta tempat sampah.

Tabel 6.174 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kecamatan Bontang Barat

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Keluhan
U1	Kesesuaian Persyaratan	- Tidak transparan
U2	Prosedur Pelayanan	-
U3	Kecepatan Pelayanan	- Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	- Biaya yang tidak ditanggung mahal
U5	Kesesuaian Pelayanan	-
U6	Kompetensi Petugas	-
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Kurang senyum dan perhatian
U8	Penanganan Pengaduan	-
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Tempat parkir sempit
		- Tempat sampah kurang

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 9 unsur layanan di Kecamatan Bontang Barat, masih ada unsur yang belum dinilai sangat baik oleh pengguna layanan. Selain itu pihak kecamatan juga harus mempertimbangan perbaikan pada unsur-unsur yang masih rendah di masing-masing jenis layanan. Berikut saran Rencana tindak lanjut yang berisi prioritas unsur yang harus segera ditindak lanjuti serta program/kegiatan tindak lanjut beserta target waktu yang diperlukan. Dengan adanya rencana tindak lanjut ini diharapkan semua pihak dapat terlibat, sehingga target program/kegiatan yang sudah disusun dapat tercapai

Tabel 6.175 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Barat

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U3	Kecepatan Pelayanan	-	- Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja)		

