LAPORAN
Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Bontang Utara 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

AC. KECAMATAN BONTANG UTARA

1. Jenis Layanan dan Capaian Responden Kecamatan Bontang Utara

Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontang Utara tahun 2021 ini dilakukan pada 10 jenis layanan yang sama dengan tahun sebelumnya, namun dengan jumlah target dan capaian yang jauh lebih sedikit (hampir separuh, yakni 51,93 persen dari jumlah responden tahun sebelumnya). Jumlah responden paling banyak pada layanan surat keterangan tidak mampu kemudian layanan perekaman KIA, perekaman KTP-el, dan surat pengantar akte kematian. Pada survey sebelumnya, responden terbanyak pada layanan KIA, perekaman KTP-el, surat keterangan tidak mampu, dan surat pengantar KK.

Tabel 6.158 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Capaian
1	Surat Pengantar KK	**9**	10
2	Surat Pengantar Pindah Penduduk	**7**	7
3	Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA)	**21**	21
4	Perekaman KTP-el	**19**	19
5	Surat Pengantar Akte Kematian	**15**	15
6	Surat Keterangan Ahli Waris	**4**	4
7	Surat Pengantar SKCK	**2**	2
8	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	**10**	10
9	Surat Keterangan Tidak Mampu	**25**	25
10	Legalisir Surat Tanah	**8**	8
Total		**120**	**121**

2. Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

Jika dilihat per unsur layanan, tidak seperti survey sebelumnya yang didominasi penilaian per unsur yang sangat baik, di survey tahun ini unsur-unsur seperti kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas dan kualitas sarana prasarana didominasi penilaian baik oleh responden, bahkan di survey kali ini terdapat penilaian kurang baik di semua unsur, dan di unsur prosedur layanan, perilaku petugas layanan dan penanganan pengaduan masih ada responden yang menilai tidak baik. Hanya unsur kewajaran biaya (yang memang di kecamatan tidak ada pungutan biaya) dan unsur penanganan pengaduan yang dominan dinilai sangat baik oleh responden. Terjadi penurunan kepuasan oleh pengguna layanan, yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan, khususnya dengan adanya penyesuaian di masa pandemi Covid-19.

Tabel 6.159 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bontang Utara Tahun 2021

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	0	0	0	0	1	2	0
Kurang Baik	2	5	3	1	1	2	1	1	1

Baik	80	70	100	9	86	71	82	13	92
Sangat Baik	39	45	17	109	31	44	35	101	27
Kosong	0	0	1	2	3	4	2	4	1
Jumlah Responden	121	121	120	119	118	117	119	117	120
∑ Nilai/Unsur	400	401	374	465	384	393	389	447	386
NRR / Unsur	3.306	3.314	3.117	3.908	3.254	3.359	3.269	3.821	3.217
NRR tertbg/ unsur	0.367	0.368	0.346	0.434	0.361	0.373	0.363	0.424	0.357
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) **3.393**
NILAI IKM KONVERSI: 3.393 X 25									**84.81**

Hasil survey kepuasan masyarakat tahun ini menurun cukup jauh dari nilai indeks 92.48 di kategori sangat baik menjadi 84.81 pada kategori baik. Komposisi responden sama dengan tahun lalu, sebagian besar berpendidikan SLTA ke bawah, dan hanya sebagian kecil yang sarjana. Publikasi hasil IKM Kecamatan Bontang Utara Tahun 2021 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BONTANG UTARA TAHUN 2021

NILAI IKM	UNIT LAYANAN KECAMATAN BONTANG UTARA
84.81 **BAIK**	**RESPONDEN** Jumlah = 121 Orang Jenis Kelamin L : 61 Orang P : 60 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : 101 Orang D3 : 0 Orang S1 : 10 Orang S2 : 0 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021

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

Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017, penilaian terhadap unsur-unsur layanan di Kecamatan Bontang Utara, hanya unsur kesesuaian/kewajaran biaya dan unsur pengaduan yang dinilai sangat baik oleh responden, sedangkan unsur lainnya dinilai baik oleh responden, Kewajaran biaya di survey sebelumnya, oleh seluruh responden dinilai sangat baik, di survey kali ini hanya mendapat rata-rata 3.91. Unsur kecepatan pelayanan, kualitas sarana prasarana, perilaku petugas layanan termasuk di penilaian terbawah di survey kali ini. Kecepatan layanan, perilaku petugas, dan kualitas sarana prasarana sebagai unsur yang langsung bisa dilihat dan dirasakan pengguna layanan berada di penilaian terbawah mengindikasikan perlunya perbaikan kinerja SDM layanan dan pada sarana prasarana layanan.

Tabel 6.160 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Peringkat Layanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.91	**1**
U8	Penanganan Pengaduan	3.82	**2**
U6	Kompetensi Petugas	3.36	**3**
U2	Prosedur Pelayanan	3.31	**4**
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.31	**5**
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.27	**6**
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.25	**7**
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.22	**8**
U3	Kecepatan Pelayanan	3.12	**9**
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.40	

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

Dilihat dari hasil survey per jenis layanan, hanya pada layanan legalisasi surat tanah yang dinilai sangat baik oleh responden, sementara layanan lainnya dinilai baik. Berbeda dengan survey sebelumnya dimana hanya di tiga jenis layanan saja yang dinilai baik, yakni layanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan dispensasi nikah, dan legalisir surat tanah. Untuk jenis layanan seperti surat pengantar KK, pengantar pindah penduduk, perekaman KIA, KTP-el, pengantar akte kematian, pengantar SKCK dan surat keterangan tidak mampu, ada penurunan kualitas yang dirasakan diterima oleh pengguna layanan. Layanan surat pengantar KK bahkan hasil SKM-nya turun sangat jauh dari 94,21 ke 79,61 dari yang tertinggi penilaiannya di survey 2020 menjadi terendah di survey tahun ini. Layanan legalisir surat tanah menunjukkan upaya perbaikan layanannya dengan peningkatan dari 83,25 ke 89,84.

Tabel 6.161 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2021	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
1	Surat Pengantar KK	79.61	Baik	- Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2021	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
				- Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan
2	Surat Pengantar Pindah Penduduk	86.42	Baik	- Kompetensi Petugas - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan
3	Perekaman Kartu Identitas Anak (KIA)	86.42	Baik	- Kesesuaian Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan
4	Perekaman KTP-el	83.07	Baik	- Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Penanganan Pengaduan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan
5	Surat Pengantar Akte Kematian	82.14	Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
6	Surat Keterangan Ahli Waris	81.17	Baik	- Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan
7	Surat Pengantar SKCK	86.03	Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Kompetensi Petugas - Penanganan Pengaduan - Prosedur Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
8	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	83.81	Baik	- Kecepatan Pelayanan - Kompetensi Petugas

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2021	Kategori	Unsur yang Masih Rendah
				- Kesesuaian Pelayanan - Kesesuaian Persyaratan - Prosedur Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
9	Surat Keterangan Tidak Mampu	87.03	Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Kompetensi Petugas - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Kecepatan Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana
10	Legalisir Surat Tanah	89.84	Sangat Baik	- Kesesuaian Persyaratan - Kesesuaian Pelayanan - Perilaku Petugas Pelayanan - Prosedur Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Kecepatan Pelayanan

Di beberapa unsur layanan juga masih didapat beberapa keluhan dari pelanggan, seperti pada kesesuaian persyaratan, dan prosedur layanan, dimana masih ada yang menganggap tidak transparan, tidak ada penjelasan terkait persyaratan dan prosedur serta banyak berkas yang diminta. Antrian yang lama juga dikeluhkan oleh responden, bahkan dalam hal kewajaran biaya juga masih ada keluhan karena adanya ketidakwajaran biaya dan tambahan biaya. Terkait SDM, masih ada yang keluhan petugas yang tidak sabar, judes dalam memberikan layanan. Dalam hal sarana prasarana perlu dipikirkan solusi dengan ruang tunggu yang sempit, kursi terbatas dan keluhan antrian yang lama.

Tabel 6.162 Catatan/Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Kecamatan Bontang Utara

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Keluhan
U1	Kesesuaian Persyaratan	Banyak berkas yang diminta
		Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan
		Tidak transparan
U2	Prosedur Pelayanan	Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan
U3	Kecepatan Pelayanan	Antrian lama
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Terdapat biaya tambahan
		Ketidakwajaran biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan	-
U6	Kompetensi Petugas	Petugas baru perlu didampingi petugas senior
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	Masih ada yang judes, tidak sopan
		Kurang sabar dalam memberikan pelayanan

U8	Penanganan Pengaduan	Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas
		Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara

Dari hasil survey kepuasan ini terlihat adanya penurunan indeks (IKM) dan penurunan rata-rata nilai per unsur dan sebagian jenis layanan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan yang diberikan pihak kecamatan Bontang Utara. Berdasarkan uraian di atas maka perlu disusun rencana tindak lanjut untuk merespon penilaian dan berbagai keluhan dari responden sebagai pengguna layanan. Rencana tindak lanjut ini diharapkan mampu menjawab tuntutan pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Bontang Utara.

Tabel 6.163 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Utara

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U3	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama	- Melakukan evaluasi internal terhadap kecepatan layanan per tahapan, dan menegakkan disiplin pegawai (khususnya jam kerja)		
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak	- Melakukan evaluasi internal terhadap kenyamanan ruang tunggu (identifikasi sarpras pendukung) - perbaikan dan perawatan kualitas sarana dan prasarana - terhadap antrian, mencari solusi kreatif mengatasi antrian/kerumunan		
U5	Perilaku Petugas Pelayanan	-	- Memberikan motivasi dan menguatkan budaya kerja (coffee morning, dan mendengar saran keluhan pegawai)		
U7	Kompetensi Petugas	- Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan	- Memberikan pelatihan-pelatihan service excellent kepada petuga pelayanan - Melakukan monitoring dan evaluasi - Mamberikan pendampingan kepada pegawai baru		
U1	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan	- Optimalisasi pelaksanaan SP dan SOP		

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U2	Kesesuaian Pelayanan	- Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan	- Sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan dengan metode yang menarik		
U6	Prosedur Pelayanan	- Petugas baru perlu didampingi petugas senior	- Sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan dengan metode yang menarik		