

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Kecamatan Singkawang Selatan melaksanakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menyangkan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat, yang dengan menggunakan metode Kuesioner melalui pengisian sendiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Aparatur Sipil Negara Kecamatan Singkawang Barat dan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Barat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Singkawang, 16 September 2019

CAMAT
SINGKAWANG BARAT

Drs. YULIANUS ANUS, M.T.
Pembina Tingkat I
NIP. 19621108 198903 1 007

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Halaman Judul | |
| Kata pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| Daftar Tabel | iii |
| Daftar Gambar | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Dasar Hukum..... | 2 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan..... | 3 |
| 1.4. Sasaran..... | 4 |
| 1.5. Ruang Lingkup..... | 5 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 9 |
| 2.1. Kedudukan / letak Geografis / Demografis..... | 9 |
| 2.2. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur..... | 10 |
| BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 27 |
| 3.1. Profil / Karakteristik Responden..... | 27 |
| 3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat..... | 29 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 40 |
| 4.1. Kesimpulan..... | 40 |
| 4.2. Rekomendasi..... | 41 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.5.1. Kategori Mutu Pelayanan..... | 7 |
| 1.5.2. Nilai Interval Menurut Nilai Persepsi..... | 7 |
| 2.2.1. Daftar ASN Kecamatan Singkawang Barat..... | 26 |
| 3.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 27 |

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019

| | | |
|---------|---|----|
| 3.1.2. | Responden Menurut Kelompok Usia..... | 28 |
| 3.1.3. | Responden Menurut Pendidikan Terakhir..... | 28 |
| 3.1.4. | Responden Menurut Pekerjaan..... | 29 |
| 3.2.1. | Analisis Data SKM Kecamatan Singkawang Barat..... | 30 |
| 3.2.2. | Peringkat Pada Setiap Unsur Pelayanan..... | 33 |
| 3.2.3. | Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan..... | 34 |
| 3.2.4. | Kepuasan Masyarakat Unsur Prosedur..... | 34 |
| 3.2.5. | Kepuasan Masyarakat Unsur Waktu Pelayanan..... | 35 |
| 3.2.6. | Kepuasan Masyarakat Unsur Biaya/Tarif..... | 35 |
| 3.2.7. | Kepuasan Masyarakat Unsur Produk Pelayanan..... | 36 |
| 3.2.8. | Kepuasan Masyarakat Unsur Kompetensi pelaksana..... | 37 |
| 3.2.9. | Kepuasan Masyarakat Unsur perilaku Pelaksana..... | 37 |
| 3.2.10. | Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana..... | 38 |
| 3.2.11. | Kepuasan Masyarakat Unsur Penanganan Pengaduan..... | 38 |
| 3.2.12. | Rekapitulasi Hasil SKM..... | 39 |

DAFTAR GAMBAR

2.2.1. Struktur Organisasi Kecamatan.....25

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas

pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan 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 kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Kecamatan Singkawang Barat melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang
Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang
Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan
Masyarakat.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi
2015-2019.
7. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelayanan publik adalah representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Mengacu pada paradigma pelayanan publik tersebut, kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kecamatan Singkawang Barat Tahun 2019, dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Barat secara periodik.

Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Barat.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Barat.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Kecamatan Singkawang Barat.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Singkawang Barat.
6. Sebagai bahan pertimbangan Kepala Daerah dalam memberikan pembinaan baik yang berupa *reward* maupun *punishment*.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di kecamatan Singkawang Barat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan Singkawang Barat.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup survey kepuasan masyarakat meliputi :

- **Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif anilisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif

guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Barat. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

- **Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden, Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

- **Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan maupun 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, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

- **Teknik Analisis Data**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Kecamatan Singkawang Barat ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.5.1.
Kategori Mutu Pelayanan

| MUTU PELAYANAN | NILAI |
|-----------------|---------------|
| Sangat Baik (A) | 88,31-100 |
| Baik (B) | 76,61 - 88,30 |
| Kurang baik (C) | 65,00 - 76,60 |
| Tidak baik (D) | 25,00 - 64,99 |

Tabel. 1.5.2.
Nilai Interval
Persepsi

Menurut Nilai

| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 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 |

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu $1/9 = 0,111$.

| |
|---|
| $\text{Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$ |
|---|

Untuk memperoleh nilai hasil SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau $SKM = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$.

| |
|--|
| $SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ |
|--|

Unsur memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100.

| |
|---|
| $SKM \text{ unit pelayanan } \times 25 \text{ atau dengan cara SKM } = \frac{\text{Nilai Kepuasan Masyarakat}}{4} \times 100$ |
|---|

BAB II

GAMBARAN UMUM KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

2.1. KEDUDUKAN / LETAK GEOGRAFIS / DEMOGRAFIS

Kecamatan Singkawang Barat merupakan salah satu dari 5 (lima) Kecamatan yang berada dalam wilayah Kecamatan Singkawang Barat, yang memiliki wilayah yang berbatasan dengan :

Sebelah Utara : Kecamatan Singkawang Utara
Sebelah Timur : Kecamatan Singkawang Tengah
Sebelah Selatan : Kecamatan Singkawang Selatan
Sebelah Barat : Laut Natuna

Wilayah Kecamatan Singkawang Barat yang memiliki luas wilayah ± 1.504 Ha atau 2,98% dari luas total Kota Singkawang terdiri dari 4 (empat) Kelurahan yaitu Pasiran, Melayu, Tengah dan Kuala yang memiliki 36 RW dan 140 RT. Kelurahan pasiran dengan luas 7,20 km² atau 47,87 persen sedangkan yang terkecil adalah kelurahan Tengah dengan luas sebesar 0,18 km² atau 1,20 persen dari luas wilayah Singkawang Barat.

Kecamatan Singkawang Barat merupakan salah satu dari lima kecamatan yang ada di Kota Singkawang dan memiliki jumlah penduduk hingga akhir tahun 2018 sebanyak 54.068 jiwa dengan kepadatan penduduk 3.595 jiwa/km² yang terbagi atas Kelurahan Pasiran 33.226 jiwa, Melayu 10.498 jiwa, Tengah 1.990 jiwa, Kuala 8.354 jiwa. Adapun penduduk Kecamatan Singkawang Barat terdiri atas berbagai suku bangsa, agama, pekerjaan dan budaya yang beragam tersebar di empat kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Singkawang Barat.

2.2. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR

A. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kecamatan Singkawang Selatan merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk dan dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan, Susunan Organisasi

Kecamatan Singkawang Barat terdiri dari :

- a) Camat ;
- b) Sekretariat terdiri dari :
 1. Subbag Umum dan Kepegawaian ; dan
 2. Subbag Program Keuangan dan Aset.
- c) Seksi Pemerintahan ;
- d) Seksi Ekonomi dan Pembangunan
- e) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial
- f) Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- g) Lurah Terdiri dari :
 1. Sekretariat;
 2. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban;
 3. Seksi Ekonomi dan Pembangunan; dan
 4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial.

Sedangkan tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan juga telah diatur dalam peraturan tersebut, yakni sebagai berikut:

- **Camat**

Camat mempunyai tugas :

- Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan umum;
- Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Walikota, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di kecamatan;
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan; dan
- Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan tugasnya Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

- Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
 - Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - Pengoordinasian penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Walikota;
 - Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
 - Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
 - Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di kecamatan;
 - Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan; dan
 - Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
- **Sekretariat Kecamatan**
Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretariat melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang kesekretariatan yang meliputi tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang umum dan kepegawaian, penyusunan program, evaluasi dan pelaporan, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset, serta bertanggungjawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di lingkungan Kecamatan.
Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretariat mempunyai fungsi
 - Penyusunan rencana kerja di lingkungan sekretariat;
 - Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan di bidang umum dan kepegawaian, penyusunan program, pengelolaan aset dan pengelolaan keuangan;

- Pengoordinasian dan fasilitasi terhadap penyusunan rencana kerja Kecamatan;
 - Pemberian dukungan pelayanan administrasi, umum dan kepegawaian, penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset di lingkungan Kecamatan;
 - Penyelenggaraan urusan dan pelayanan di bidang umum dan kepegawaian, pengelolaan aset, penyusunan program, dan pengelolaan keuangan di lingkungan Kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.
 - Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan sekretariat;
 - Pemberian saran dan pertimbangan kepada Camat berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang sekretariat;
 - Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Kecamatan; dan
 - Pelaksanan tugas lain di bidang kesekretariatan yang diserahkan oleh Camat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**
Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas mengumpul dan mengolah bahan kebijakan bidang umum dan kepegawaian serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugasnya, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
 - Penyusunan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan di bidang umum dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
 - Pemberian dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Sekretariat;

- Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi sesuai dengan tugas dan fungsi di bidang umum dan kepegawaian;
 - Pelaksanaan urusan dan pelayanan di bidang umum dan kepegawaian sesuai peraturan perundangundangan;
 - Pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP) di Kecamatan;
 - Penyampaian laporan harta kekayaan aparatur sipil negara (LHKASN);
 - Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas di Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - Pemberian saran dan pertimbangan kepada sekretaris berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang umum dan kepegawaian;
 - Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang umum dan kepegawaian; dan
 - Pelaksanaan tugas lain di bidang umum dan kepegawaian yang diserahkan oleh sekretaris.
- **Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset**
Subbagian Program, Keuangan dan Aset dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Sub Bagian Program Keuangan dan Aset mempunyai tugas mengumpul dan mengolah bahan kebijakan di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Untuk melaksanakan tugasnya, Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset mempunyai fungsi :
 - Penyusunan program kerja Subbagian Program, Keuangan dan Aset;
 - Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset di lingkungan Kecamatan;
 - Pemberian dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan sekretariat;

- Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi sesuai tugas dan fungsi di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset;
 - Pelaksanaan urusan di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset sesuai peraturan perundang-undangan;
 - Penyusunan laporan kinerja tahunan (LKT) Kecamatan;
 - Penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (LPPD) dan laporan keterangan pertanggungjawaban (LKPJ) Kecamatan;
 - Pelaksanaan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
 - Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas di Subbagian Program, Keuangan dan Aset;
 - Pemberian saran dan pertimbangan kepada sekretaris berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset;
 - Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset; dan
 - Pelaksanaan tugas lain di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset yang diserahkan oleh sekretaris.
- **Seksi Pemerintahan**
Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Pemerintahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan dan pelaksanaan pelayanan masyarakat.
Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :
 - Penyusunan rencana dan program kerja, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan lingkup Kecamatan;

- Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di Kecamatan;
 - Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi Vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di Kecamatan;
 - Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat Kecamatan dan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan;
 - Pembinaan, pengawasan, bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi tertib administrasi pemerintahan Kelurahan;
 - Koordinasi dan fasilitasi bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan;
 - Pelaksanaan perencanaan, pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan bidang pemerintahan kepada masyarakat di wilayah kerja Kecamatan;
 - Pemberian rekomendasi/pengantar/keterangan yang berkaitan dengan bidang pemerintahan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
 - Pengoordinasian kegiatan UPT Dinas/Badan di wilayah kerja Camat; dan
 - Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- **Seksi Ekonomi dan Pembangunan**
Seksi ekonomi dan Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pengembangan dan pemantauan kegiatan perekonomian dan pengawasan pembangunan sesuai kewenangan Kecamatan.
Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

- Penyusunan rencana dan program kerja, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang ekonomi dan pembangunan lingkup Kecamatan;
- Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- Pemberian motivasi/dorongan kepada masyarakat agar berpartisipasi aktif dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan di Kecamatan;
- Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pembangunan dan pengembangan perekonomian di Kecamatan;
- Pelaksanaan perencanaan, pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan bidang ekonomi dan pembangunan kepada masyarakat di Kecamatan;
- Pemberian rekomendasi/pengantar/keterangan yang berkaitan dengan bidang ekonomi dan pembangunan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
- Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan golongan ekonomi lemah, ketenagakerjaan, perburuhan, peternakan, pertanian, perkebunan, kelautan dan perikanan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
- Fasilitasi pendataan dan pelaksanaan pungutan pajak dan retribusi daerah, PBB di wilayah kerja Kecamatan sesuai pelimpahan kewenangan Walikota; dan

- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- **Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial**
Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas mengoordinasikan kegiatan pelayanan, pembinaan, pengawasan dan evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - Penyusunan rencana dan program kerja, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial lingkup Kecamatan;
 - Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan;
 - Pengoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan pendidikan dasar, pendidikan formal dan informal, porseni, kepramukaan, UKS, penyuluhan wajib belajar berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
 - Pengoordinasian dan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan masalah sosial, pendataan`masyarakat miskin, pendistribusian bantuan sosial/korban bencana alam/pengungsi di wilayah kerja Kecamatan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
 - Pengoordinasian dan fasilitasi terhadap generasi muda, olahraga prestasi dan olahraga tradisional, kebudayaan, peranan wanita dan pengarusutamaan gender (PUG), kesehatan dan keluarga berencana;

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

- Pengoordinasian dan fasilitasi terhadap pencegahan dan penanggulangan penyalahgunaan obat terlarang narkotika, psikotropika, zat adiktif (NAFZA) dan bahan berbahaya lainnya;
 - Pemberian rekomendasi/surat pengantar/keterangan yang berkaitan dengan bidang kesejahteraan sosial dan kepada organisasi kemasyarakatan serta organisasi kepemudaan untuk diteruskan kepada instansi teknis yang melaksanakan kegiatan di wilayah Kecamatan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
 - Pembinaan dan pengawasan kegiatan program kesehatan masyarakat dan fasilitasi pelayanan kesehatan di kecamatan;
 - Pembinaan terhadap kerukunan antar umat beragama dan lembaga adat dan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) di Kecamatan;
 - Pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota; dan
 - Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- **Seksi Ketentraman dan Ketertiban**
Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Ketentraman dan ketertiban yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di tingkat kecamatan, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan yang bekerja sama dengan unit kerja terkait.
Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - Penyusunan rencana dan program kerja, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pembinaan ketentraman dan ketertiban lingkup Kecamatan;
 - Pelaksanaan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

Indonesia mengenai program kegiatan penyelenggaraan

ketenteraman dan ketertiban umum di Kecamatan;

- Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja Kecamatan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di Kecamatan;
- Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- Pengoorganisasian satuan perlindungan masyarakat, pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- Pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat (LINMAS) di wilayah kerja Kecamatan berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota;
- Pemberian rekomendasi/pengantar/keterangan yang berkaitan dengan bidang ketenteraman dan ketertiban umum berdasarkan pelimpahan kewenangan Walikota; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Lurah**

Lurah mempunyai tugas membantu camat dalam:

- Melaksanakan kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
- Melakukan Pemberdayaan Masyarakat;
- Melaksanakan Pelayanan Masyarakat;
- Memelihara Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Umum;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat; dan
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Kelurahan memiliki fungsi:

- Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
- Pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat;
- Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat;
- Pemeliharaan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- Pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Umum;
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat; dan
- Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

- **Sekretariat Kelurahan;**

Melaksanakan tugas pada kesekretariatan meliputi :

- Penyusunan rencana dan program kelurahan,
- Pelaksanaan urusan umum (rumah tangga, perlengkapan, kearsipan, tata persuratan, humas dan protokol, administrasi perjalanan dinas),
- Penyusunan laporan kinerja tahunan (LKT),
- Menyiapkan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (LPPD) dan laporan keterangan pertanggungjawaban (LKPJ),
- Tindak lanjut hasil pemeriksaan,
- Pengelolaan administrasi kepegawaian,
- Membantu pengelolaan administrasi keuangan dan barang milik daerah,
- Fasilitasi urusan hukum, organisasi dan ketatalaksanaan,
- Pelayanan administrasi lainnya kepada seluruh perangkat/aparatur Kelurahan dan;
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

• **Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban;**

Mempunyai tugas di bidang pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban meliputi :

- Penyelenggaraan administrasi pemerintahan,
- Pelayanan data kependudukan,
- Registrasi pertanahan,
- Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan,
- Koordinasi Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik, pembinaan dan Pengawasan Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW),
- Evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan,
- Koordinasi dengan aparat penegak hukum, Satuan Polisi Pamong Praja, Satuan LINMAS dan unit kerja terkait, serta pemuka agama dalam bidang ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat,
- Koordinasi penerapandan penegakan peraturan perundang-undangan bersama instansi/institusi terkait di Kelurahan.

• **Seksi Ekonomi dan Pembangunan;**

Mempunyai tugas di bidang ekonomi dan pembangunan meliputi :

- Penyiapan data potensi ekonomi di wilayah Kelurahan,

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019

- Pemberian surat pengantar/keterangan terhadap Usaha Menengah Kecil dan Mikro (UMKM) meliputi bidang jasa, industri, koperasi, pertanian, pariwisata dan kebudayaan
- Pemberian surat pengantar/keterangan terhadap pendirian bangunan untuk diteruskan kepadainstansi teknis,
- Koordinasi dan fasilitasi terhadap pelayanan pendataan pajak/retribusi daerah tertentu di wilayah Kelurahan,
- Fasilitasi pendataan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan,
- Melakukan koordinasi dengan Satuan Unit Kerja dan/atau instansi vertikal
- Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan tingkat RT/RW maupun Kelurahan,
- Koordinasi dan fasilitasi pengawasan terhadap penertiban jenis usaha dan pendirian bangunan di Kelurahan.
- **Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial.**
Mempunyai tugas di bidang pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial meliputi:
 - Pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap Satuan Unit Kerja maupun swasta dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi fasilitasi penyelenggaraan pendidikan dasar, pendidikan formal dan informal, porseni, kepramukaan, UKS, program wajib belajar, koordinasi dan fasilitasi terhadap pengembangan generasi muda, olahraga prestasi dan tradisional, kebudayaan, peranan wanita dan pengarusutamaan gender (PUG), kesehatan, keluarga berencana, pembinaan kerukunan antar umat beragama dan lembaga adat,
 - Fasilitasi dan pemberian keterangan terhadap organisasi kemasyarakatan dan organisasi kepemudaan, pelayanan dan pembinaan, kepada masyarakat meliputi pendataan penduduk miskin, bantuan masyarakat, penanggulangan penyalahgunaan obat terlarang narkoba, psikotropika, zat adiktif (NAFZA) dan bahan berbahaya lainnya,

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

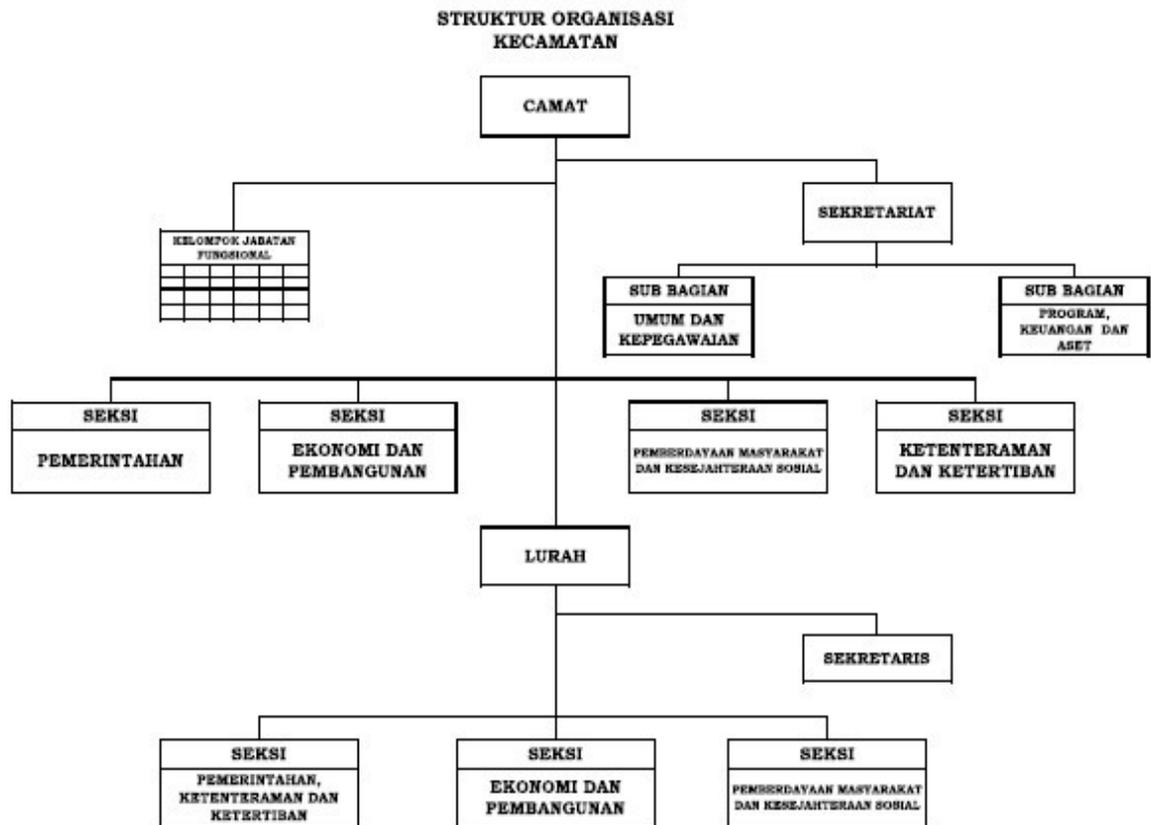
TAHUN 2019

- Pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi serta penanggulangan masalah sosial diKelurahan.

B. Struktur Organisasi dan Kondisi Personil Aparatur Kecamatan

• Struktur Organisasi

Gambar 2.2.1.
Struktur Organisasi Kecamatan



• Keadaan dan Jumlah Personil

Berikut adalah keadaan dan jumlah Aparatur Kecamatan Singkawang Barat:

Tabel 2.2.1.
Daftar ASN Kecamatan Singkawang Barat

| NO | NAMA /NIP | PANGKAT/ GOL RUANG | JABATAN | PENDIDIKAN | | |
|----|---|------------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------|-------------------|
| | | | | NAMA | LULUS TAHUN | TINGKAT IJAZAH |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Drs. YULIANUS ANUS, M.T. 19661209 198803 1 007 | Pembina Tk.I (IV/b) | Camat | Magister Teknik Univ. Tanjungpura | 2007 | S2 |
| 2 | HASAN NASIRUDDIN, SH 19660514 199010 1 001 | Pembina (IV/a) | Sekretaris | Ilmu Hukum | 2013 | S1 |
| 3 | ZULKIFLI 19620812 198303 1 034 | Penata Tk.I (III/d) | Kasi Ekbang | SMA | 1982 | SLTA |
| 4 | RIZMA 19630106 198303 2 009 | Penata Tk.I (III/d) | Kasi PM dan Kessos | SMA | 1982 | SLTA |
| 5 | FREDY KPY, SH 19631226 198910 1 001 | Penata Tk.I (III/d) | Kasi Trantib | Ilmu Hukum | 2004 | S1 |
| 6 | WIMANJAYA, S.S 19761011 200502 1 003 | Penata (III/c) | Kasubbag PKA | Sastra Inggris | 2002 | SLTA |

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SINGKAWANG BARAT

TAHUN 2019

| | | | | | | |
|----|--|---------------------------------|---|--|------|------|
| 7 | AYU A. RACHMANDA, S.STP 19941219 201507 2 001 | Penata Muda Tk.I (III/b) | Kasubbag Umum dan Kepegawaian | Pembangunan dan Pemberdayaan IPDN | 2015 | D-IV |
| 8 | ISMAIL | Penata Muda Tk.I (III/b) | Pengelola Keamanan dan Ketertiban | Ilmu Hukum | 2015 | S-1 |
| 9 | ABDUL NASSER, S.Sos | Penata Muda (III/a) | Pengelola Perekonomian, Pembangunan dan LH | Ilmu Sosial | | S-1 |
| 10 | FAHMI KURNIAWAN, SH | Penata Muda (III/a) | Pengelola Adm. Umum | Ilmu Hukum | | S-1 |
| 11 | HERMANTO | Pengatur Tk.I (II/d) | Pengelola Pemberdayaan Masyarakat | SMA | 1998 | SLTA |
| 12 | DEDY SEPRIADI | Pengatur Tk.I (II/d) | Pengelola Barang Milik Negara | SMA | 1998 | SLTA |
| 13 | RANTO PARULIAN | Pengatur Tk.I (II/c) | Bendahara | SMA | 2003 | SLTA |
| 14 | ZUKARDI | Pengatur (II/c) | Pranata Tata Praja | SMA | 1995 | SLTA |
| 15 | EDY APRILI YANTO | Pengatur Muda Tk.I (II/b) | Analisis Jabatan | SMA | 1981 | SLTA |
| 16 | MUSTIKA | Tenaga Kontrak | Pranata Tata Praja | SMA | 1984 | SLTA |
| 17 | FERY YOVANI, S.Sos | Tenaga Kontrak | Pengelola Keuangan | Ilmu Administrasi Negara | 2010 | S-1 |
| 18 | CYNDY AUDINA | Tenaga Kontrak | Pengelola Adm. Umum | SMA | 2015 | SLTA |
| 19 | ANGELINA, SE | Tenaga Kontrak | Penyusun Program, Anggaran dan Pelaporan | Manajemen | 2019 | S1 |
| 20 | NARDI WIDADA | Tenaga Kontrak | Petugas Keamanan | SMA | | SLTA |
| 21 | RISKY IRVANDI | Tenaga Kontrak | Pramu Kebersihan | SMK | 2018 | SLTA |

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL / KARATERISTIK RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan dilaksanakan mulai 22 Juli hingga 9 September 2019, dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diisi sendiri oleh penerima layanan dan dikembalikan ke tempat yang telah disediakan. Dari sejumlah penerima layanan, responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 100 responden. Responden tersebut terbagi dalam karakteristik seperti pada tabel berikut :

A. JENIS KELAMIN

Tabel 3.1.1
Reponden Menurut Jenis kelamin

| NO | JENIS KELAMIN | FREKUENSI | % |
|-----------|----------------------------------|------------------|----------|
| 1 | LAKI-LAKI | 54 | 54 |
| 2 | PEREMPUAN | 46 | 46 |
| 3 | TIDAK MENCANTUMKAN JENIS KELAMIN | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut Jenis kelamin di atas mayoritas responden pada penelitian ini didominasi jenis kelamin Laki-laki yaitu berjumlah 54 Orang (54 %).

B. USIA

Tabel 3.1.2.
Responden Menurut Kelompok Usia

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

| NO | KELOMPOK USIA | FREKUENSI | % |
|--------|-------------------------|-----------|-----|
| 1 | ≤ 20 Tahun | 19 | 19 |
| 2 | 21 -30 Tahun | 37 | 37 |
| 3 | 31 - 40 Tahun | 23 | 23 |
| 4 | 41 - 50 Tahun | 10 | 10 |
| 5 | 51 - 60 Tahun | 7 | 7 |
| 6 | > 60 Tahun | 4 | 4 |
| 7 | TIDAK MENCANTUMKAN USIA | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pada kelompok usia 21-30 Tahun sebanyak 37 Orang (37 %).

C. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 3.1.3.
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

| NO | PENDIDIKAN TERAKHIR | FREKUENSI | % |
|--------|-------------------------------|-----------|-----|
| 1 | SD | 3 | 3 |
| 2 | SMP | 10 | 10 |
| 3 | SMA | 53 | 53 |
| 4 | DIPLOMA, S1, S2, S3 | 34 | 34 |
| 5 | TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir tingkat SMA sebanyak 53 orang (53 %).

D. PEKERJAAN

Tabel 3.1.4.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

Responden Menurut Pekerjaan

| NO | PEKERJAAN | FREKUENSI | % |
|--------|------------------------------|-----------|-----|
| 1 | PNS | 13 | 13 |
| 2 | TNI / POLRI | 3 | 3 |
| 3 | PEGAWAI SWASTA | 10 | 10 |
| 4 | WIRASWASTA / WIRAUSAHA | 29 | 29 |
| 5 | PETANI / RUMAH TANGGA | 12 | 12 |
| 6 | PELAJAR / MAHASISWA | 17 | 17 |
| 7 | LAINNYA | 16 | 16 |
| 8 | TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai wiraswasta / wirausaha sebanyak 29 orang (29 %).

3.2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul berjumlah 100 lembar yang telah diisi dengan lengkap oleh responden. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Singkawang Selatan **85.16** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Hasil survei secara lengkap dapat dilihat dari tabel pengolahan data sebagai berikut.

Tabel. 3.2.1
Analisis Data Survei kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan

| NO RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT**

TAHUN 2019

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT**

TAHUN 2019

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 95 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| Jumlah | 343 | 338 | 341 | 383 | 339 | 343 | 344 | 322 | 363 | |
| NRR | 3.43 | 3.38 | 3.41 | 3.83 | 3.39 | 3.43 | 3.44 | 3.22 | 3.63 | |
| NRR Tertimbang | 0.38 | 0.37 | 0.37 | 0.43 | 0.37 | 0.38 | 0.38 | 0.36 | 0.40 | 3.44 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 86 |

Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per Unsur x 0,111

| |
|--|
| IKM UNIT PELAYANAN : 85.16 B (Baik) |
| Mutu pelayanan : |
| A (Sangat Baik) : 88.31 - 100 |
| B (Baik) : 76.61 - 88.30 |
| C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60 |
| D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99 |

Hasil SKM

tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur pelayanan, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut tersebut.

Tabel 3.2.2.
Peringkat Pada Setiap Unsur Pelayanan

| NO UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NRR | MUTU | PERINGKAT |
|----------|----------------------|------|------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| U1 | Persyaratan | 3.43 | B | 5 |
| U2 | Prosedur | 3.38 | B | 8 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.41 | B | 6 |
| U4 | Biaya / Tarif | 3.83 | A | 1 |
| U5 | Produk Layanan | 3.39 | B | 7 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.43 | B | 4 |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

| | | | | |
|----|----------------------|------|---|---|
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.44 | B | 3 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3.22 | B | 9 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3.63 | A | 2 |

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.3.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Persyaratan

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|---------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat sesuai | 4 | 43 | 43 |
| 2 | Sesuai | 3 | 67 | 67 |
| 3 | Kurang sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak sesuai | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.38 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532

dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.4.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Prosedur

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat mudah | 4 | 39 | 39 |
| 2 | Mudah | 3 | 61 | 61 |
| 3 | Kurang mudah | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak mudah | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

C. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.41 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.5.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Waktu Pelayanan

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat cepat | 4 | 41 | 41 |
| 2 | Cepat | 3 | 59 | 59 |
| 3 | Kurang cepat | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak cepat | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pelaksana yang

besarnya ditetapkan oleh peraturan atau berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.83 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.6.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Biaya/Tarif

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Gratis | 4 | 83 | 83 |
| 2 | Murah | 3 | 17 | 17 |
| 3 | Cukup mahal | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Sangat mahal | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.7.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|----|---------------|------|-----------|----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat sesuai | 4 | 43 | 43 |
| 2 | Sesuai | 3 | 57 | 57 |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

| | | | | |
|--------|--------------|---|-----|-----|
| 3 | Cukup sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak sesuai | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.43 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.8.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Kompetensi Pelaksana

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|---------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat sesuai | 4 | 44 | 44 |
| 2 | Sesuai | 3 | 56 | 56 |
| 3 | Cukup sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak sesuai | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.44 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2.9.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT**

TAHUN 2019

Unsur Perilaku Pelaksana

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|-------------------------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat sopan dan ramah | 4 | 43 | 43 |
| 2 | Sopan dan ramah | 3 | 57 | 57 |
| 3 | Kurang sopan dan kurang ramah | 2 | 0 | 0 |
| 4 | Tidak sopan dan tidak ramah | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

H. 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. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.22 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 dengan kategori mutu “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2.10.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Sarana dan Prasarana

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|-------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat baik | 4 | 23 | 23 |
| 2 | Baik | 3 | 76 | 76 |
| 3 | Cukup | 2 | 1 | 1 |
| 4 | Buruk | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.63 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 dengan kategori mutu “Sangat Baik”. Adapun hasil

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG BARAT
TAHUN 2019**

jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2.11.
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Barat
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| NO | JAWABAN | SKOR | FREKUENSI | |
|--------|----------------------------|------|-----------|-----|
| | | | F | % |
| 1 | Dikelola dengan baik | 4 | 2 | 2 |
| 2 | Berfungsi kurang maksimal | 3 | 0 | 0 |
| 3 | Ada tetapi tidak berfungsi | 2 | 31 | 31 |
| 4 | Tidak ada | 1 | 67 | 67 |
| Jumlah | | | 100 | 100 |

Tabel. 3.2.12
Rekapitulasi Hasil SKM

| No | PD | Nilai SKM | Mutu Pelayanan | Unsur Penilaian | | | Tindak Lanjut | | Pelaksanaan Survei | |
|----|----------------------------|-----------|----------------|-----------------|-----------------|--|---------------|-------|--------------------|------------|
| | | | | Nilai Terendah | Nilai tertinggi | Nama Unsur | Ada | Tidak | Mandiri | Pihak ke-3 |
| 1 | Kecamatan Singkawang Barat | 86 | Baik | 3,22 | 3,83 | Terendah : Sarana dan Prasarana Tertinggi : Biaya / Tarif | | ✓ | ✓ | |

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap survei kepuasan masyarakat ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Barat sebesar **86** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat berada pada kategori mutu “BAIK”.
2. Prosedur Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat berada pada kategori mutu “BAIK”.
3. Waktu pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “BAIK”.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “SANGAT BAIK”.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “BAIK”.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “BAIK”.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu BAIK.
8. Sarana dan Prasarana di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “BAIK”.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Singkawang Barat pada kategori mutu “SANGAT BAIK”.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Kecamatan Singkawang Barat, berdasarkan peringkat per unturnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur Biaya/Tarif kemudian disusul unsur Penanganan Pengaduan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana,

Persyaratan, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Prosedur dan yang terendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana..

4.2. REKOMENDASI

Kepada jajaran Aparatur Sipil Negara / Petugas Pelayanan di Kecamatan Singkawang Barat untuk dapat meningkatkan kualitas kenyamanan penerima pelayanan khususnya pada unsur **Sarana dan Prasarana** karena berdasarkan hasil survey ini berada pada nilai terendah dari unsur lainnya meskipun berada pada Kategori mutu “BAIK” selain itu unsur-unsur lainnya juga dipandang perlu untuk ditingkatkan mengingat hanya unsur **Biaya / Tarif** yang mendapatkan kategori mutu “Sangat Baik”.