

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan AK/I (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Serang

a. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner dilakukan pada 50 orang sampel selama 1 minggu dimulai sejak 8 Agustus-12 Agustus 2022. Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM unit pelayanan x 25

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

b. Perangkat Pengolahan

- Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program

komputer/ sistem data base (*Microsoft Excel*).

- Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

d. Hasil Pengukuran

Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 50 sampel, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,36
2.	Prosedur Pelayanan	3,32
3.	Waktu Pelayanan	3,4
4.	Biaya/Tarif	3,9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,36
6.	Kompetensi Pelayanan	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,46
8.	Penanganan Pengaduan	3,18
9.	Sarana dan Prasarana	3,68

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,36 \times 0,111) + (3,32 \times 0,111) + (3,4 \times 0,111) + (3,9 \times 0,111) + (3,36 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (3,46 \times 0,111) + (3,18 \times 0,111) + (3,68 \times 0,111) = 3,4521$$

Nilai survei adalah 3,4521

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,45 \times 25 = \mathbf{86,3025}$
- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Memuaskan**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 2 Kategori Mutu Pelayanan

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertiban g per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,36	0,37296
2	Prosedur Pelayanan	3,32	0,36852
3	Waktu Pelayanan	3,4	0,3774
4	Biaya/Tarif	3,9	0,4329
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,36	0,37296
6	Kompetensi Pelayanan	3,44	0,38184
7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,38406
8	Penanganan Pengaduan	3,18	0,35298
9	Sarana dan Prasarana	3,68	0,40848
Nilai Indeks (NI)			3,4521
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			86,3025

Tabel 3 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelayanan
7. Perilaku petugas
8. Sarana dan prasarana

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

