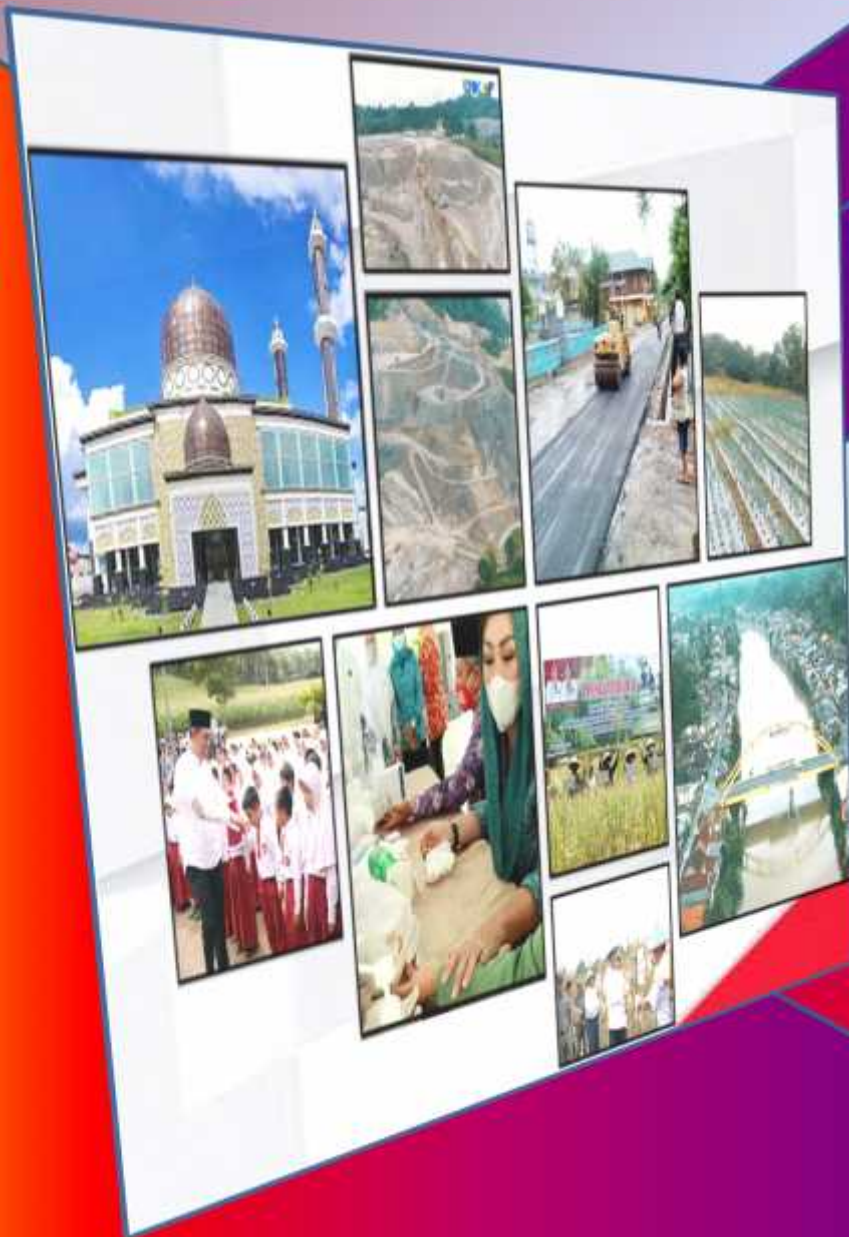


PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU SELATAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021



Kata Pengantar



Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh

Pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama Pemerintah Kabupaten adalah melayani masyarakat maka, Pemerintah Kabupaten perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan sasaran dari Misi ke-2 Pemerintah Kabupaten yaitu **“Mewujudkan Reformasi Birokrasi Berasaskan Pelayanan Masyarakat”** dengan sasaran **“Meningkatnya Pelayanan Publik”**. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Implementasi pelayanan publik telah menyesuaikan adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) dalam rangka penanganan Covid-19 di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan selama masa pandemi, dengan menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, cuci tangan pakai sabun, dan selalu menjaga jarak minimal 1 meter). Secara implisit, perilaku kebiasaan baru diharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan disiplin bagi ASN khususnya dan masyarakat

umumnya dengan tidak mengurangi kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang diberikan.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, akhirnya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini, diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Muaradua, 31 Agustus 2021

BUPATI OGAN KOMERING ULU SELATAN,


POPO ALI MARTOPO, B.Comm

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Grafik.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Sasaran	7
1.5 Ruang Lingkup.....	8
1.6 Manfaat.....	8
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Gambaran Umum.....	10
2.1.1 Demografi.....	17
2.2 Konsep dan Definisi	19
2.3 Variabel dan Kuesioner Survei.....	20
2.4 Bentuk Jawaban	23
2.5 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	24
a. Penetapan Jumlah Responden	24
b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	25
c. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	25
2.6 Pengolahan Data.....	27
a. Metode Pengumpulan Data	27
b. Pengolahan Data Survei	28

2.7 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....30

BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten OKU Selatan33

3.1.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan
Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....34

3.1.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan
Kesehatan Pada RSUD Muaradua.....43

3.1.2.1 Hasil Penilaian Responden.....45

3.1.3 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan
Penanaman Modal dan Perizinan Berusaha.....48

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan54

4.2 Rekomendasi.....59



Daftar Tabel

- 
- Tabel 2.1 : Jumlah Penduduk Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021
- Tabel 2.2 : Jumlah Kecamatan, Desa/ Kelurahan/ Dusun di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan
- Tabel 2.3 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 2.4 : Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
- Tabel 3.1 : Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Tabel 3.2 : Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Layanan Terhadap Layanan Kesehatan Pada RSUD Muaradua
- Tabel 3.3 : Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Layanan Bidang Penanaman Modal dan PTSP Pada DPMPSTP
- Tabel 4.1 : Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Publik di Kabupaten OKU Selatan Tahun 2020
- Tabel 4.2 : Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Publik di Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021

Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Peta Wilayah Administratif Kabupaten OKU Selatan

Gambar 3.1 : Petugas Predator Ulung Melakukan Pelayanan

Gambar 3.2 : Bupati OKU Selatan Bapak Popo Ali Martopo
melaunching aplikasi “**Sikupi Gula Aren**”

Gambar 3.3 : Jenis layanan pada aplikasi Si Kupu Gula Aren

Gambar 3.4 : Tampilan aplikasi Serasan Seandana
DISDUKCAPIL Kab. OKU Selatan

Gambar 3.5 : Pelayanan Pada RSUD Muaradua Kabupaten OKU
Selatan



Daftar Grafik

- Grafik 3.1 : Nilai IKM DISDUKCAPIL Tahun 2020 dan 2021
- Grafik 3.2 : Nilai IKM RSUD Muaradua Tahun 2020 s.d 2021
- Grafik 3.3 : Nilai IKM DPMPSTP Tahun 2019 dan 2020
- Grafik 4.1 : Nilai IKM dan Rata-Rata Kepuasan Masyarakat Tahun 2020
- Grafik 4.2 : Nilai IKM dan Rata-Rata Kepuasan Masyarakat Tahun 2021



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan dengan menjalankan peran organisasi publik *nonprofit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan

masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya

meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini, dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi.

Salah satu kebijakan yang diambil oleh Pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. Berkaitan dengan itu, diharapkan kepada segenap jajaran Pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang dianggap masih kurang maksimal.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, harus berperilaku sebagai berikut:

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n) sesuai dengan kepantasan; dan
- o) tidak menyimpang dari prosedur.

Hal ini juga sejalan dengan agenda besar Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan untuk senantiasa memperbaiki dan

meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat yang terangkum dalam Visi Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan 2021–2026 menuju **“OKU SELATAN BERSINAR”**, yang dijabarkan lebih lanjut dalam Misi Pembangunan ke-2, yaitu **“Mewujudkan Reformasi Birokrasi Berasaskan Pelayanan Masyarakat”** dengan tujuan utamanya yaitu **“Meningkatnya Pelayanan Publik”**.

Sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat, maka perlu dilakukan survei terhadap pelayanan Pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survei pelayanan publik tersebut Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat, tentunya perlu kita ketahui letak kelemahan (*weakness*) pelayanan tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan melalui Perangkat Daerah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan (*making decision*) di bidang pelayanan publik untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
4. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik (UPP) yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan kepada masyarakat

- secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.
2. Mendapatkan informasi mengenai pelayanan (*quality service*) dan jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten.
 3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas perbaikan yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.
 4. Meningkatkan angka partisipasi Unit Pelayanan Publik (UPP) dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga mampu meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten OKU Selatan.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan dilakukan pada rentang waktu Januari s.d Juli tahun 2021, yang meliputi :

1. Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua; dan

Sedangkan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), berdasarkan hasil koordinasi menyatakan bahwa kegiatan dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada setiap akhir tahun anggaran atau triwulan ke-IV. Oleh karena itu, kali ini analisis kepuasan masyarakat pada DPMPTSP dilakukan pada hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020

1.6 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survei ini, adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

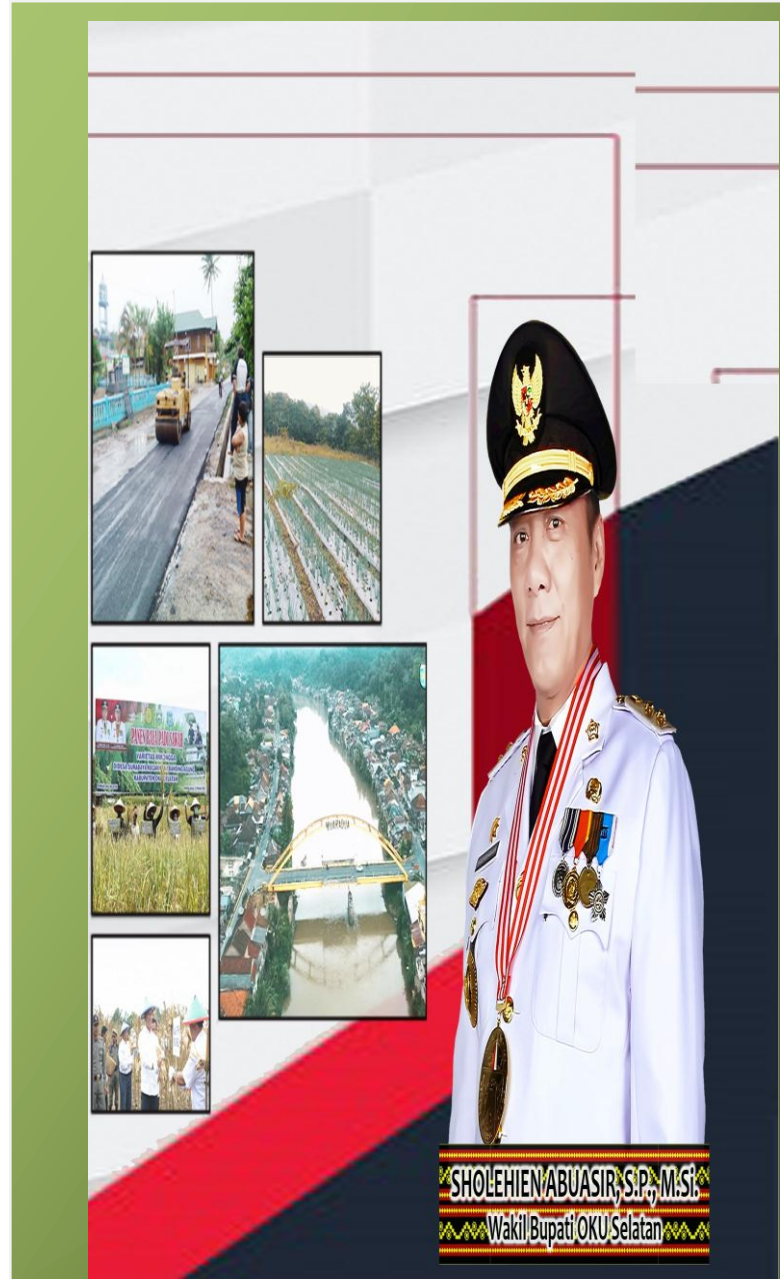
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kabupaten;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

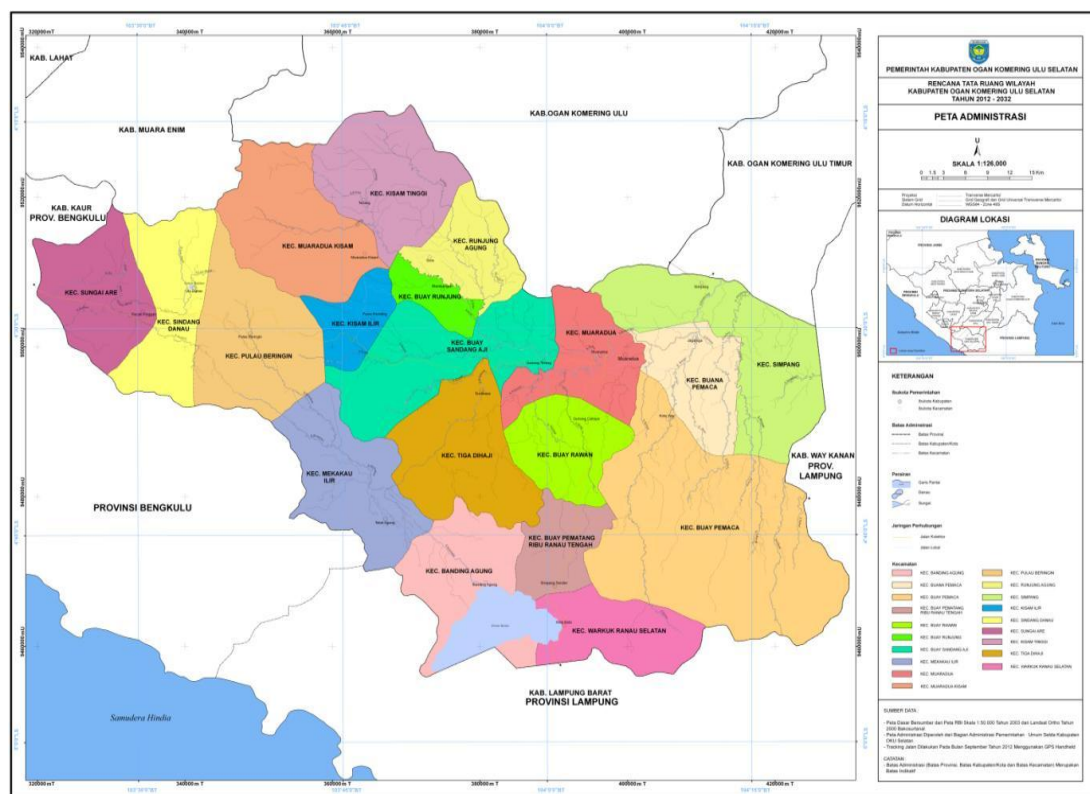
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Gambaran Umum

Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan Ibukotanya Muaradua merupakan salah satu Kabupaten pemekaran di Provinsi Sumatera Selatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan.



Gambar 2.1
Peta Wilayah Administratif Kabupaten OKU Selatan



Secara geografis Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang memiliki luas wilayah 549.394 ha, terletak pada posisi antara $103^{\circ} ; 22' - 104^{\circ} ; 21'$ Bujur Timur dan antara $4^{\circ} ; 14' - 4^{\circ} ; 55'$ Lintang Selatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :



Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan periode 2021–2026 dipimpin oleh Bupati Popo Ali Martopo, B. Commerce dan Wakil Bupati Sholehien Abuasir, SP., M.Si, yang mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar tercapainya visi, yaitu:



Berdasarkan Visi Pembangunan yang telah ditetapkan, yaitu “**OKU SELATAN BERSINAR**”, Misi Pembangunan Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021-2026, yaitu:

Misi 1 : Mengembangkan ekonomi rakyat berbasis agro wisata, jasa dan sumber daya alam

Misi 2 : Mewujudkan reformasi birokrasi berasaskan pelayanan masyarakat

Misi 3 : Meningkatkan kondisi infrastruktur yang baik

Misi 4 : Menciptakan kondisi investasi yang kondusif

Penataan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan telah didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun

2019, yaitu dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 dan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Adapun susunan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten OKU Selatan, adalah sebagai berikut :

1) Sekretariat Daerah, terdiri dari 10 (sepuluh) Bagian, yaitu :

1. Bagian Tata Pemerintahan dan Kerja Sama;
2. Bagian Hukum;
3. Bagian Kesejahteraan Rakyat;
4. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Manusia;
5. Bagian Administrasi Pembangunan;
6. Bagian Perencanaan dan Keuangan;
7. Bagian Organisasi;
8. Bagian Umum;
9. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan; dan
10. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

2) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

3) Inspektorat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

4) Dinas-Dinas, terdiri dari :

1. Dinas Pendidikan;
2. Dinas Kesehatan;
3. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
4. Dinas Sosial;
5. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
6. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran;
7. Dinas Lingkungan Hidup;
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
10. Dinas perhubungan;
11. Dinas Komunikasi dan Informatika;
12. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan;
13. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Dinas Kepemudaan dan Olahraga;
15. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa;
16. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
17. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
18. Dinas Ketahanan Pangan;
19. Dinas Perikanan dan Peternakan;
20. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan; dan

21. Dinas Pertanian.

5) Badan-Badan, terdiri dari :

1. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;
2. Badan Pendapatan Daerah;
3. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan;
4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
5. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik; dan
6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

6) Rumah Sakit Umum Daerah :

1. Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua.

7) Kecamatan, terdiri dari sembilan belas (19) Kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Muaradua;
2. Kecamatan Buay Rawan
3. Kecamatan Buay Pemaca;
4. Kecamatan Buana Pemaca;
5. Kecamatan Simpang;
6. Kecamatan Buay Sandang Aji;
7. Kecamatan Tiga Dihaji;
8. Kecamatan Buay Runjung;
9. Kecamatan Runjung Agung;
10. Kecamatan Pulau Beringin;
11. Kecamatan Sindang Danau;

12. Kecamatan Sungai Are;
13. Kecamatan Mekakau Ilir;
14. Kecamatan Buay Pematang Ribu Ranau Tengah;
15. Kecamatan Banding Agung;
16. Kecamatan Warkuk Ranau Selatan;
17. Kecamatan Muaradua Kisam;
18. Kecamatan Kisam Ilir; dan
19. Kecamatan Kisam Tinggi.

2.1.1 Demografi

Penduduk di Kabupaten OKU Selatan sampai dengan bulan Juni tahun 2021 berjumlah 416.797 jiwa, dengan komposisi laki-laki sebanyak 216.375 jiwa dan perempuan sebanyak 199.596 jiwa yang tersebar di 19 wilayah Kecamatan, sebagaimana tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1

Jumlah Penduduk Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Muaradua	26.170	24.827	50.997
2	Pulau Beringin	15.862	15.063	30.925
3	Banding Agung	13.512	12.606	26.118
4	Muaradua Kisam	10.873	9.861	20.734
5	Simpang	9.629	8.969	18.598
6	Buay Sandang Aji	11.730	10.705	22.435
7	Buay Runjung	6.919	6.361	13.280
8	Mekakau Ilir	12.639	11.607	24.246

9	Buay Pemaca	23.605	21.390	44.995
10	Kisam Tinggi	10.506	9.434	19.940
11	Kisam Ilir	4.183	3.915	8.098
12	Buay Pematang Ribu Ranau Tegah	13.889	12.716	26.605
13	Warkuk Ranau Selatan	13.090	12.716	25.249
14	Runjung Agung	7.452	6.864	14.316
15	Sungai Are	6.172	5.557	11.729
16	Sindang Danau	6.004	5.582	11.586
17	Buana Pemaca	8.764	7.825	16.589
18	Tiga Dihaji	5.957	5.320	11.277
19	Buay Rawan	9.870	9.210	19.080
JUMLAH		216.826	199.971	416.797

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan, Juni Tahun 2021

Topografi wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sebagian besar berbukit dan bergunung-gunung dengan ketinggian antara 45 sampai dengan 1.643 *mdpl*. Secara umum Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan beriklim tropis dan basah.

Dalam perkembangannya guna memenuhi tuntutan pembangunan, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan mengalami pemekaran wilayah menjadi 19 Kecamatan, 7 Kelurahan, 252 Desa dan 1.095 Dusun.

Tabel 2.2
Jumlah Kecamatan, Desa/ Kelurahan/ Dusun
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan

No.	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Lingkungan	Dusun
1.	Mekakau Ilir	15	-	-	81
2.	Banding Agung	21	1	6	111

3.	Warkuk Ranau Selatan	16	-	-	104
4.	Buay Pematang Ribu Ranau Tengah	21	1	8	89
5.	Buay Pemaca	22	-	-	150
6.	Simpang	7	-	-	24
7.	Buana Pemaca	8	-	-	37
8.	Muaradua	9	5	50	48
9.	Buay Rawan	11	-	-	63
10.	Buay Sandang Aji	16	-	-	67
11.	Tiga Dihaji	8	-	-	54
12.	Buay Runjung	14	-	-	62
13.	Runjung Agung	9	-	-	42
14.	Kisam Tinggi	19	-	-	85
15.	Muaradua Kisam	18	-	-	66
16.	Kisam Ilir	9	-	-	36
17.	Pulau Beringin	13	-	-	70
18.	Sindang Danau	7	-	-	42
19.	Sungai Are	9	-	-	51
JUMLAH		252	7	64	1.282

Sumber : Dinas PMPD Kabupaten OKU Selatan

2.2 Konsep dan Definisi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei

Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.3 Variabel dan Kuesioner Survei

Variabel atau unsur-unsur yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan terdiri dari sembilan (9) variabel/ unsur, yakni meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan 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.

4. Biaya/ Tarif*

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

7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh Undang-Undang dinyatakan gratis.

- **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- 2) Bagian Kedua, pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

- 3) Bagian Ketiga, pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur

berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

2.4 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.5 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa
1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan e-KTP, Perizinan, Kesehatan, dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan *online*, *website* unit, atau media jejaring sosial.

2.6 Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 011$$

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 diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka dapat dilihat dari tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entri dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem *data base*.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) 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 penerima layanan.

2.7 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4
Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3.	Waktu	C
4.	Biaya/tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y;
- Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan); dan
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah. Pelaksanaan survei pada tahun 2021 dilakukan secara internal mandiri oleh 2 (dua) Perangkat Daerah yang melakukan pelayanan baik administratif maupun pelayanan bidang kesehatan. Untuk pelayanan bidang administratif dilakukan oleh 1 (satu) Perangkat Daerah, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan 1 (satu) Perangkat Daerah, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dilakukan analisis terhadap laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan pada tahun 2020 lalu, disebabkan pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan SKM dilaksanakan pada setiap akhir tahun anggaran/ triwulan ke-IV.

Sedangkan untuk layanan bidang kesehatan dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua. Survei sendiri dilakukan terhadap 488 responden dengan metode *sampling* terhadap masyarakat yang datang secara langsung melakukan pelayanan di unit kerja pelayanan.

Analisis kepuasan masyarakat dirinci dalam sub bagian berdasarkan 3 (tiga) unit layanan Perangkat Daerah yang akan dibahas berikut ini:

3.1.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, terdapat 20 (dua puluh) jenis pelayanan yang terdiri dari:

1. Pelayanan Penerbitan KK;
2. Pelayanan Penerbitan KIA;
3. Pelayanan Penerbitan KTP-el;
4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI;
5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang WNI;
6. Pelayanan Permintaan Data Penduduk;
7. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
8. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
9. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
10. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
11. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;

12. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
13. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak;
14. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
15. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak;
16. Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;
17. Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan;
18. Pelayanan Pencatatan Lahir Mati WNA;
19. Pelayanan Pencatatan Perubahan Akta Pencatatan Sipil; dan
20. Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.

Proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan senantiasa berkoordinasi dengan aparaturnya di Kecamatan dan Kelurahan/Desa di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Selain, melaksanakan fungsi pelayanan di Kantor, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berinovasi mewujudkan pelayanan prima dengan secara kontinyu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aparaturnya melalui peningkatan kompetensi pegawai, juga dilakukan penambahan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang lebih representatif dan nyaman. Namun, saat kondisi pandemi COVID-19 sekarang, dirasakan masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan kurang nyaman. Sebab, kondisi ruang tunggu berupa tenda dan jumlah tempat duduk yang tersedia kurang memadai dalam menampung banyaknya masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Inovasi lainnya yang saat ini dan terus dilaksanakan guna meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berinovasi dengan mengaplikasikan 4 (empat) program/kegiatan telah diikuti dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2020 dan 2021, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Petugas Predator Ulung melakukan pelayanan

1. **“PREDATOR ULUNG”** singkatan dari *Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Perbukitan dan Pegunungan* yang bertugas melakukan perekaman

keliling ke pelosok wilayah perbukitan dan pergunungan.

2. **“LABU KOLAK”** *Layanan Pembuatan secara Kolektif Kartu Identitas Anak (KIA)* adalah layanan yang dilakukan ke seluruh sekolah yang ada di wilayah Kabupaten OKU Selatan yang bekerjasama dengan Dinas Pendidikan.

3. **“SI KUPI GULA AREN OKU SELATAN”**

Menggunakan Layanan Daring Urus Dokumen Kependudukan di Kabupaten OKU Selatan, dengan hanya mengakses *website*

[https://sikupigulaaren.okuselatankab](https://sikupigulaaren.okuselatankab.go.id)

[ab.go.id](https://sikupigulaaren.okuselatankab.go.id). Aplikasi ini berisi tata

cara kepengurusan dokumen kependudukan dari pendaftaran

hingga cetak dokumen yang

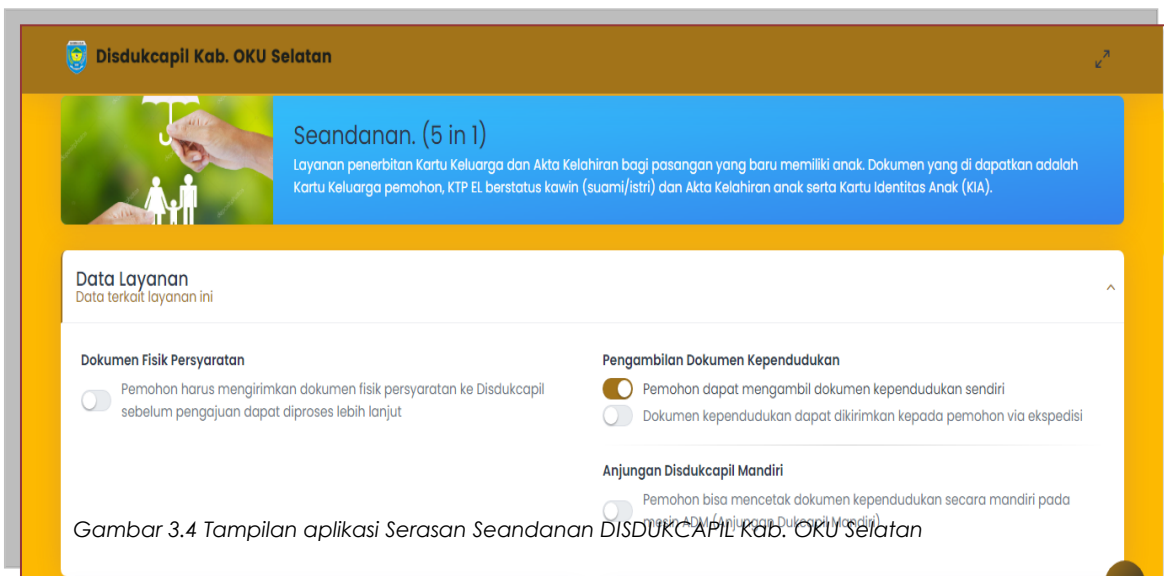
dapat dilakukan dari rumah.



Gambar 3.3. Jenis layanan pada aplikasi Si Kupu Gula Aren



Gambar 3.3 Bupati OKU Selatan Bapak Popo Ali Martopo melaunching aplikasi “Sikupi Gula Aren”



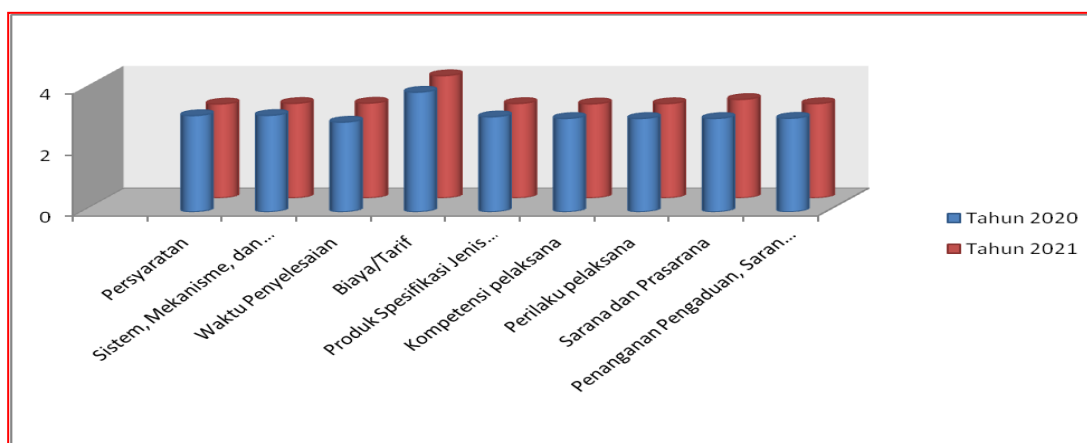
4. **“SERASAN SEANDANAN SEHARI SELESAI”** Pelayanan Terintegrasi Sekali Mengajikan Pasangan Keluarga Baru mendapatkan 5 (lima) sampai 7 (tujuh) dokumen sehari selesai.

Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil disampaikan dalam tabel 3.1. berikut:

Tabel 3.1.
Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	
	2020	2021
Persyaratan	3,147	3,071
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,153	3,091
Waktu Penyelesaian	2,933	3,099
Biaya/Tarif	3,913	3,996
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,107	3,087
Kompetensi pelaksana	3,053	3,075
Perilaku pelaksana	3,053	3,083
Sarana dan Prasarana	3,053	3,221
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,060	3,083
Rata-Rata	3,161	3,198
Indeks	79,01	79,94

Perbandingan pencapaian nilai IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada grafik 3.1 dibawah ini :



Grafik .3.1.
Nilai IKM
DISDUKCA
PIL Tahun
2020 dan
2021

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada tahun 2021 sebesar **79,938** Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar **3,198**.

Nilai IKM pada tahun 2021 sebesar **3,198**, menurut unsur-unsur pelayanan mengalami kenaikan dibandingkan pencapaian pada tahun 2020 yang sebesar **3,161**. Kenaikan terjadi pada beberapa unsur pelayanan, namun masih terdapat 3 (tiga) nilai unsur pelayanan yang perlu menjadi perhatian karena nilainya rendah, yaitu pada nilai unsur *Persyaratan* (3,071), nilai unsur *Kompetensi Pelaksana* (3,075) dan terakhir nilai unsur *Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan* (3,083).

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa nilai unsur *Persyaratan* menjadi nilai unsur terendah. *Persyaratan* adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil dilapangan masih sering ditemui persyaratak yang diajukan masyarakat belum sesuai dan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya kurang lengkapnya surat pengantar RT, RW atau Kepala Lingkungan (Kaling) dan lain sebagainya. Sehingga, menghambat kelancaran proses pelayanan. Petugas pun sering menghimbau agar masyarakat melengkapi persyaratan pelayanan

dokumen secara lengkap dan sesuai ketentuan. Ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan pelayanan akan menjadi perhatian lebih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih intens dan kontinyu mempromosikan, mempublikasikan dan mensosialisaikan kepada masyarakat terkhusus masyarakat yang ada di pedesaan yang cukup terpencil dan kurang terjangkau akses layanan komunikasi dan jaringan internet.

Unsur Kompetensi Pelaksana menjadi nilai unsur pelayanan kedua yang perlu ditingkatkan. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman merupakan unsur penting karena bisa berimplikasi terhadap proses nilai-nilai unsur pelayanan lainnya seperti nilai unsur kecepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan perlu ditingkatkan khususnya dalam penggunaan teknologi informasi. Terlebih sekarang ini proses pengurusan dokumen kependudukan telah menggunakan satu aplikasi yang terintegrasi dan terkoneksi secara daring ke *website* SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kementerian Dalam Negeri. Pendidikan dan pelatihan menjadi sangat penting dalam ini, merupakan pekerjaan rumah yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik ke masyarakat kabupaten OKU Selatan.

Nilai unsur pelayanan ketiga yang menjadi perhatian yakni unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya memberikan pelayanan prima, khususnya dalam menampung aspirasi, saran, masukan serta pengaduan melalui berbagai media sosial baik *website* di <https://disdukcapil.okuselatankab.go.id/>, dan <https://sikupigulaaren.okuselatankab.go.id>, media sosial *facebook* : <https://www.facebook.com/Disdukcapilokus>, maupun melalui pesan **Whatapps (WA) di nomor 0853 6691 7122**, serta tersedianya kotak saran di area ruang tunggu. Namun, banyaknya saran, masukan maupun pengaduan dari masyarakat yang masuk ke perangkat yang disediakan dan kondisi sistem kerja Aparatur Sipil Negara sebanyak 25% *Work From Office* (WFO) sebagai akibat pandemi COVID-19 membuat penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak optimal/ kurang cepat untuk di respon dan ditanggulangi.

3.1.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua

Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua atau RSUD Muaradua berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2021 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Dalam pelaksanaan tugas, RSUD Muaradua mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;*
- 2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis;*
- 3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan*
- 4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.*

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparaturnya Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap unit pelayanan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik. Begitu juga dengan RSUD Muaradua. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. RSUD Muaradua, mempunyai pelayanan kesehatan yang terdiri dari:

a. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

Adapun ruang rawat inap di RSUD Muaradua terdiri dari ruang Seminung Permai, Mariza Indah, Selabung Elok, Saka Molek, Subik Tuha, ICU/Isolasi.

b. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan:

1. Poliklinik THT dan MCU;
2. Poliklinik Bedah;
3. Poliklinik Penyakit Dalam;
4. Poliklinik Anak;
5. Poliklinik Obygn; dan
6. Poliklinik Gigi.

c. Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam

d. Unit Pelayanan Penunjang, yaitu:

1. Laboratorium;
2. Farmasi;
3. Radiologi;
4. Fisioterapi;
5. Gizi;
6. UTDRS; dan
7. Pemulasaran Jenazah.



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap. Waktu pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu Mei s/d Juli 2021. Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua, sedangkan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 338 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

3.1.2.1 Hasil Penilaian Responden

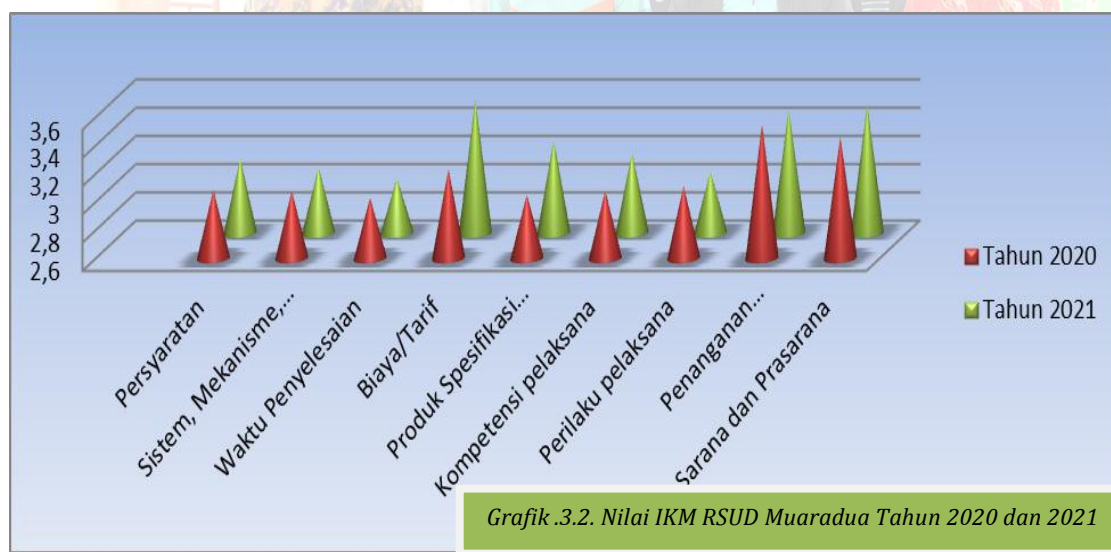
Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi responden pada, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Muaradua dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2.
Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan Pada RSUD Muaradua

Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	
	2020	2021
Persyaratan	3,087	3,13

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,079	3,07
Waktu Penyelesaian	3,027	2,99
Biaya/Tarif	3,233	3,55
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,052	3,26
Kompetensi pelaksana	3,079	3,17
Perilaku pelaksana	3,114	3,04
Sarana dan Prasarana	3,551	3,48
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,462	3,51
Rata-rata	3,184	3,207
Indeks	79,60	80,17

Perbandingan pencapaian nilai IKM per unsur pelayanan dari tahun 2020 sampai dengan 2021 dapat dilihat pada gambar grafik 3.2 dibawah ini :



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kesehatan RSUD

Muaradua tahun 2021 sebesar **80,17** atau masuk kategori Mutu Pelayanan **Baik**. Nilai IKM tersebut, diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,207. Secara nilai, pencapaian nilai IKM pada tahun 2021 mengalami kenaikan dibandingkan pencapaian pada tahun 2020 yang sebesar **79,60**. Akan tetapi, berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan relatif bervariasi dengan kecenderungan meningkat. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pelayanan di RSUD Muaradua dibanding hasil survei periode 2020.

Unsur nilai tertinggi yaitu pada unsur kewajaran biaya/ tarif pelayanan dengan nilai **3,55**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik di RSUD Muaradua merasakan tidak terbebani oleh biaya karena responden didominasi oleh responden yang sudah memiliki kartu BPJS dari Pemerintah atau mandiri sehingga bisa mendapatkan pelayanan secara gratis.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai **2,99** dan unsur Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai **3,04**.



3.1.3 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penanaman Modal dan Perizinan Berusaha

Pelayanan publik sektor penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana termaktub dalam Visi DPMPTSP Kabupaten OKU Selatan yaitu: ***“Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima Berstandar Nasional”***.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan

Komerling Ulu Selatan, sebagaimana. DPMPTSP menyelenggarakan pelayanan pada 21 (dua puluh satu) bidang dengan 91 (sembilan puluh satu) jenis perizinan baik di bidang penanaman modal maupun pelayanan terpadu satu pintu (perizinan dan nonperizinan), antara lain:

- 1) Bidang Penanaman Modal (PM);
- 2) Bidang Pertanahan;
- 3) Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM);
- 4) Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUTR);
- 5) Bidang Perumahan;
- 6) Bidang Perindustrian;
- 7) Bidang Perdagangan;
- 8) Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM);
- 9) Bidang Lingkungan Hidup;
- 10) Bidang Perhubungan;
- 11) Bidang Komunikasi dan Informatika (Kominfo);
- 12) Bidang Pendidikan;
- 13) Bidang Kebudayaan dan Pariwisata (Budpar);
- 14) Bidang Ketahanan Pangan;
- 15) Bidang Pertanian dan Perkebunan;
- 16) Bidang Perikanan dan Peternakan;
- 17) Bidang Kesehatan;
- 18) Bidang Sosial;
- 19) Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Nakertrans);
- 20) Bidang Kepemudaan dan Olah Raga; dan
- 21) Bidang Perpustakaan.

Pada pembahasan kali ini, akan dilaksanakan pada hasil survei yang telah dilakukan pada tahun 2020, DPMPTSP melaksanakan kegiatan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat di setiap akhir tahun anggaran berjalan atau triwulan ke-IV.

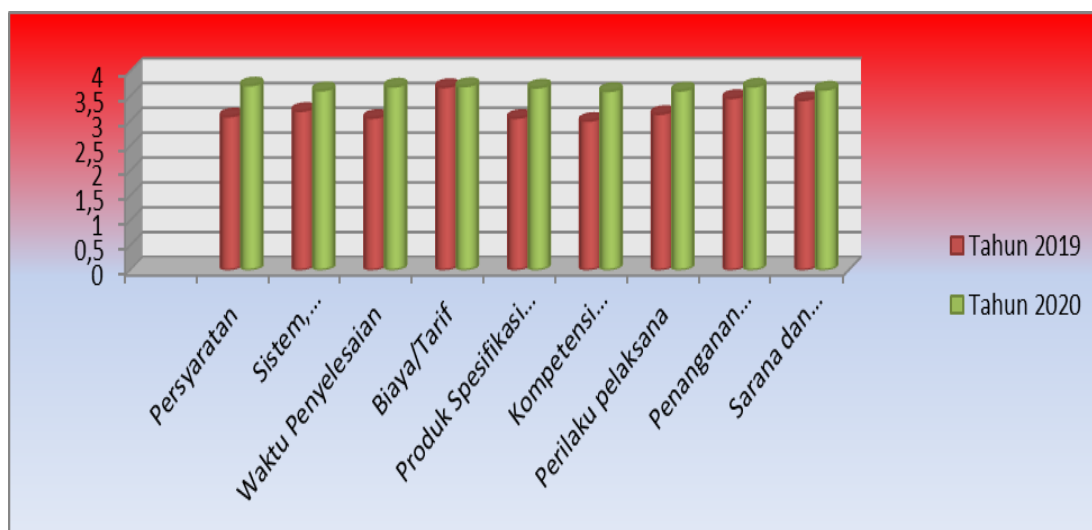
Survei dilakukan kepada masyarakat (pemohon layanan penanaman modal dan perizinan), baik di loket pelayanan di kantor DPMPTSP dan dilakukan juga pada saat survei langsung pada pelaku usaha di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten OKU Selatan. Waktu pelaksanaan survei dilakukan rentang antara bulan Januari s.d Juni 2020, dengan jumlah responden sebanyak 150 responden secara *random sampling*.

Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan perizinan disampaikan dalam tabel 3.3. berikut :

Tabel 3.3.
Rata-Rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan Terhadap Bidang Layanan PM dan PTSP Pada DPMPTSP

Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	
	2019	2020
Persyaratan	3,09	3,713
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	3,613
Waktu Penyelesaian	3,06	3,69
Biaya/Tarif	3,68	3,70
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	3,67
Kompetensi pelaksana	3,00	3,60
Perilaku pelaksana	3,14	3,61
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	3,69
Sarana dan Prasarana	3,42	3,69
Rata-rata	3,23	3,29
Indeks	80,83	82,29

Perbandingan pencapaian nilai IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada gambar grafik 3.3. dibawah ini :



Grafik 3.3. Nilai IKM DPMPTSP Tahun 2019 dan 2020

Berdasarkan Tabel dan grafik 3.3, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tahun 2020 sebesar **82,29**. Mengalami kenaikan jika dibandingkan pencapaian pada tahun 2019 yang hanya sebesar **80,83**.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah sebagai berikut:



Hasil ini menunjukkan bahwa kepastian biaya adanya penjelasan yang detail dari petugas yang mudah dipahami oleh masyarakat atau pemohon layanan perizinan dan kepastian jadwal pelayanan, dari permohonan layanan perizinan mendaftarkan permohonan perizinan dan di terima di loket pendaftaran sampai dengan loket penyerahan berkas, dikendalikan oleh kartu kendali (Kartu Monitoring Perizinan, Nonperizinan dan Penanaman Modal), sehingga tahap-tahap Dari proses izin dapat dipantau dalam upaya menjaga keamanan berkas.

Sedangkan untuk hasil perhitungan unsur nilai rata-rata terendah adalah sebagai berikut:



Nilai unsur Kompetensi Pelaksana/petugas pelayanan (3,58) di rasa masih kurang sehingga perlu diadakan pendidikan dan pelatihan teknis pada petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP. Selain itu, juga Nilai unsur Waktu Pelayanan (3,69) yang dirasakan masyarakat masih cukup lama, disebabkan kendala teknis diantaranya persyaratan

administrasi pemohon yang belum lengkap atau pejabat berwenang sedang tidak ada di tempat. Oleh karena itu, perlu diadakan program/kegiatan revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada tahun 2021, dilaksanakan pada dua (2) Perangkat Daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan RSUD Muaradua.

Sedangkan untuk DPMPTSP, berdasarkan hasil koordinasi menyatakan bahwa DPMPTSP melakukan kegiatan dan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di setiap akhir tahun atau triwulan ke-IV. Oleh karena itu, analisis kepuasan masyarakat DPMPTSP dilakukan pada hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020.

Berikut ini disimpulkan beberapa hal terkait hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan :

1. Rangkuman Hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, dirangkum pada tabel 4.1, berikut ini:

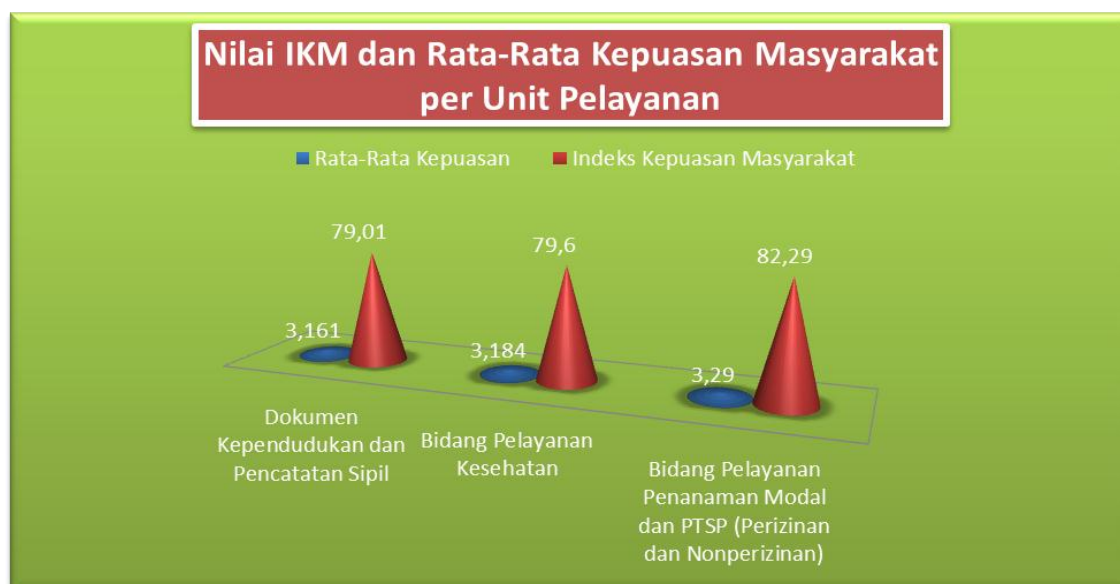
Tabel 4.1
Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Publik
di Kabupaten OKU Selatan Tahun 2020

Jenis Layanan Publik	Rata-Rata Kepuasan	Nilai IKM	Kategori Mutu Layanan
<i>Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil</i>	3,161	79,01	B
<i>Bidang Pelayanan Kesehatan</i>	3,184	79,60	B
<i>Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP (Perizinan dan Nonperizinan)</i>	3,29	82,29	B
JUMLAH		80,30	B

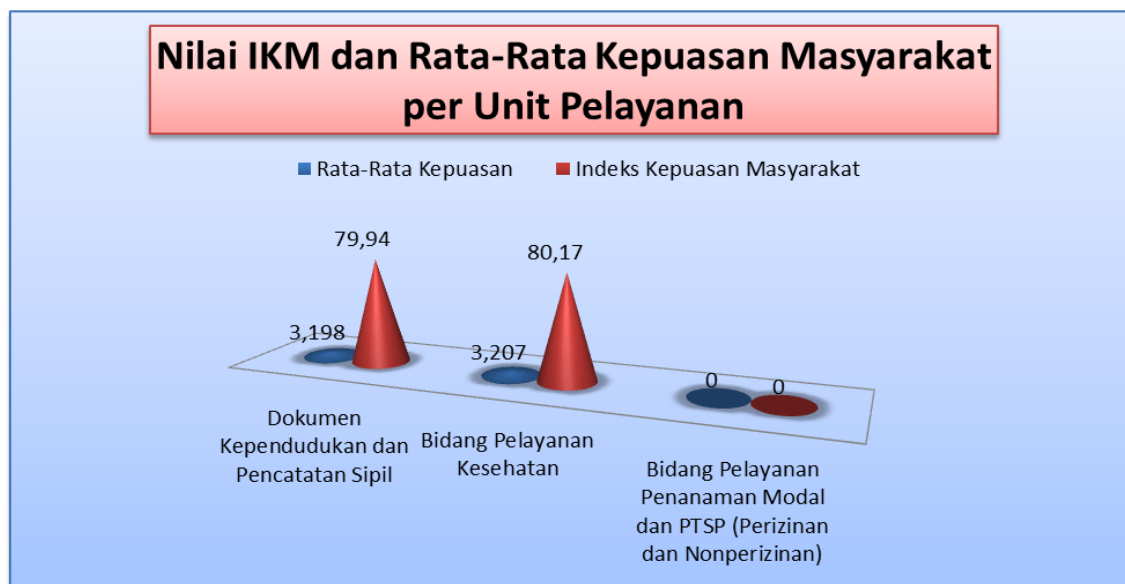
Tabel 4.2
Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Publik
di Kabupaten OKU Selatan Tahun 2021

Jenis Layanan Publik	Rata-Rata Kepuasan	Nilai IKM	Kategori Mutu Layanan
<i>Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil</i>	3,198	79,94	B
<i>Bidang Pelayanan Kesehatan</i>	3,207	80,17	B
<i>Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP (Perizinan dan Nonperizinan)</i>	Proses	Proses	Proses
JUMLAH		80,05	B

Perbandingan pencapaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan tahun 2020 dan 2021 dapat dilihat pada grafik 4.1 dan 4.2 berikut ini:



Grafik 4.1 Nilai IKM dan Rata-Rata Kepuasan Masyarakat Tahun 2020



Grafik 4.2. Nilai IKM dan Rata-Rata Kepuasan Masyarakat tahun 2021

Berdasarkan tabel dan grafik 4.1 dan grafik 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tahun 2020 terukur melalui pengukuran rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari ke-3 (tiga) unit pelayanan publik, yaitu sebesar **80,30**. Sedangkan pencapaian nilai IKM pada tahun 2021 sebesar **80,05**. (belum termasuk nilai IKM DPMPTSP tahun 2021).

2. Sesuai dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 yang diperoleh dari ke-2 (dua) jenis pelayanan publik yaitu sebesar **80,05**, maka jika merujuk pada pengkategorisasian Mutu Layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan masuk pada kategori **B (Baik)**.
3. Rincian fokus perbaikan berdasarkan harapan dan kepuasan masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tahun 2021, jika dirinci berdasarkan jenis pelayanan publiknya disampaikan sebagai berikut :

- a. Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Terdapat 3 (tiga) fokus permasalahan layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu pada unsur pelayanan :

1. Persyaratan (3,071), terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dimana banyak sering dijumpai

ketidaksesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

2. Kompetensi Pelaksana (3,075), terkait kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang perlu ditingkatkan.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,083) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, masih kurang optimal penanganannya mesti media dan sarana prasarana telah tersedia. Namun, akibat sistem kerja ASN selama pandemi COVID-19 yang mengakibatkan ASN yang bekerja secara efektif di kantor berkurang menjadi 25% dari jumlah keseluruhan ASN pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Pelayanan Bidang Kesehatan

Terdapat 2 (dua) fokus permasalahan layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu pada unsur pelayanan:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan (2,99), dimana kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang cepat.

2. Perilaku Petugas (3,04), terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
- c. Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP (Perizinan dan Nonperizinan)
- Terdapat 2 (dua) fokus permasalahan layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu pada unsur pelayanan:
1. Kompetensi Pelaksana/petugas pelayanan (3,58), masih kurang sehingga perlu diadakan pendidikan dan pelatihan teknis pada petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP.
 2. Waktu Pelayanan (3,69), masih cukup lama cukup lama, disebabkan kendala teknis diantaranya persyaratan administrasi pemohon yang belum lengkap atau pejabat berwenang sedang tidak ada di tempat.

4.2 Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

1. Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah rata-rata;

2. Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat;
dan
3. Memberikan motivasi dan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai **Baik** pada unsur-unsur pelayanan.

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut:

1. Rekomendasi per Jenis Pelayanan

- a. Rekomendasi untuk Layanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil:

- ❖ Persyaratan, ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan pelayanan akan menjadi perhatian lebih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih intens dan kontinyu mempromosikan, mempublikasikan dan mensosialisaikan kepada masyarakat terkhusus masyarakat yang ada di pedesaan yang cukup terpencil dan kurang terjangkau akses layanan komunikasi dan jaringan internet.
- ❖ Kompetensi Pelaksana, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan perlu ditingkatkan khususnya dalam penggunaan teknologi informasi. Pendidikan dan pelatihan bagi petugas

pelayanan menjadi sangat penting yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik ke masyarakat kabupaten OKU Selatan.

- ❖ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari masyarakat perlu dioptimalkan peran aktif seluruh ASN/petugas pelayanan, meski sistem dan waktu kerja menjadi 25% *Work From Office (WFO)* dan 75% *Work From Home (WFH)* bukan berarti ASN/petugas pelayanan libur akan tetapi tetap aktif bekerja meski dari rumah.

2. Rekomendasi untuk Layanan Bidang Kesehatan

- ❖ Kecepatan waktu pelayanan akan terus ditingkatkan agar pelayanan di RSUD Muaradua Kabupaten OKU Selatan sesuai yang diharapkan masyarakat, baik dari aspek kuantitas dan kualitas serta kedisiplinan tenaga kesehatan/ SDM, maupun dari aspek sarana dan prasarana yang tersedia.
- ❖ Memperbaiki dan meningkatkan perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk

meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan publik.

3. Rekomendasi untuk Layanan Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP (Perizinan dan Nonperizinan)

- ❖ Peningkatan kompetensi SDM aparatur/ petugas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan teknis dan administrasi.
- ❖ Peningkatan intensitas dan kontinuitas sosialisasi dan publikasi ke masyarakat baik di perkotaan maupun di perdesaan melalui berbagai media informasi (baliho/billboard) dan media sosial/*website*.
- ❖ Pemanfaatan teknologi informasi, melalui digitalisasi penandatanganan dokumen-dokumen pelayanan, jika diperlukan disebabkan pejabat berwenang sedang dinas luar dan/atau tidak ada di tempat.

