



**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN  
DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
TAHUN 2021**



**TEMANGGUNG 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappeda) yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik oleh Bappeda. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Bappeda sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Bappeda.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Temanggung, Agustus 2021

Kepala BAPPEDA  
Kabupaten Temanggung

**Ir. C. Masrik Amin Zuhdi, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19611121 198703 1 006

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iii	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	iv	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL		4
BAB I PENDAHULUAN		5
1.2 Dasar Hukum		6
1.3 Pengertian Umum		7
1.4 Maksud dan Tujuan		8
1.5 Sasaran		8
1.6 Manfaat		8
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat		9
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.		9
2.2. Persiapan		11
2.3 Pengumpulan Data		13
2.4 Pengolahan dan Analisis Data		13
2.4.1 Metode Pengolahan Data		14
2.4.2 Perangkat Pengolahan		15
2.4.3 Pengujian Kualitas Data		16
BAB III		17
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei		17
Nilai survei adalah 3,33		18
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat		20
BAB IV PENUTUP		21
4.1 Kesimpulan		21
4.2 Rekomendasi		21

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	<b>8</b>
2. Kategori Mutu Pelayanan .....	<b>11</b>
3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur Pelayanan.....	<b>12</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial atau media lainnya, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Bappeda maka adanya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung perlu untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara

pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di unit kerja masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bappeda telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Bappeda.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Bupati nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di dalam Instansi Bappeda, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan di Bappeda;



2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### 1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan lingkup Bappeda. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada tahun 2021.

#### **2.2. Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

- a. Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada para responden yang dituju untuk mengisi kuesioner dengan efektif melalui media online atau media sosial.

##### **2. Penyiapan bahan.**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan di Bappeda. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih sebanyak 50 responden untuk mewakili populasi penerima layanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melihat respon responden yang ada di aplikasi google form online, responden yang melakukan submit pada kuesioner otomatis akan tersimpan di sistem.

## 2.3 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi Bappeda dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya otomatis akan tersimpan di sistem.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN 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.

### 2.4.1 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:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0.1$$

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:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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 10 (sepuluh) 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 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,0644	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

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (*Microsoft Excel*).

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 10 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) 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 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 10 unsur dari nilai rata-rata tertimbang pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **2.4.3 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.



## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan 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 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	U1
2.	Prosedur Pelayanan	U2
3.	Waktu Pelayanan	U3
4.	Biaya/Tarif	U4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	U5
6.	Kompetensi Pelayanan	U6
7.	Perilaku Pelaksana	U7
8.	Penanganan Pengaduan	U8
9.	Sarana dan Prasarana	U9
10.	Penilaian Tindakan Pencegahan Korupsi	U10

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

$$(U1 \times 0,1) + (U2 \times 0,1) + (U3 \times 0,1) + (U4 \times 0,1) + (U5 \times 0,1) + (U6 \times 0,1) + (U7 \times 0,1) + (U8 \times 0,1) + (U9 \times 0,1) + (U10 \times 0,1) =$$

**Nilai survei adalah 3,16**

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
=  $3,16 \times 25 = \mathbf{78,95}$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

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 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,0644	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

## 2. 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.

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,00	0,30
2	Prosedur Pelayanan	3,04	0,30
3	Waktu Pelayanan	2,90	0,29
4	Biaya/Tarif	4,00	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,98	0,30
6	Kompetensi Pelayanan	3,00	0,30
7	Perilaku Pelaksana	3,10	0,31
8	Penanganan Pengaduan	3,52	0,35
9	Sarana dan Prasarana	2,80	0,28
10	Penilaian Tindakan Pencegahan Korupsi	3,24	0,32
Nilai Indeks (NI)			3,16
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			78,95

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 3,5324 - 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu Biaya/Tarif.

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan (kategori Baik)
2. Prosedur Pelayanan (kategori Baik)
3. Waktu Pelayanan (kategori Kurang Baik)
4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (kategori Kurang Baik)
5. Kompetensi Pelayanan (kategori Baik)
6. Perilaku Pelaksana (kategori Baik)
7. Penanganan Pengaduan (kategori Baik)
8. Sarana dan Prasarana (kategori Kurang Baik)
9. Penilaian Tindakan Pencegahan Korupsi (kategori Baik)

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih

baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Bappeda dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 di lingkup Bappeda, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Bappeda dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 - 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 10 unsur pelayanan adalah 78,95
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public di Bappeda dalam kategori Baik.

### **4.2 Rekomendasi**

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
- Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang baik dengan melakukan upaya evaluasi, monitoring dan pembenahan kualitas pelayanan.
- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus