



BAPPEDA KOTA LHKSEUMAWE



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPPEDALITBANG)
KABUPATEN BALANGAN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga pelaksanaan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 atas penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan dapat terlaksana dengan baik.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara dalam bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berbagai cara dilakukan guna memberikan pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah kepada masyarakat walaupun penyelenggaraan pelayanan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan amanat sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Bappedalitbang Kabupaten Balangan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran ataupun tolok ukur sekaligus motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Harapan kami kedepan pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Balangan kepada publik semakin ditingkatkan dan dilakukan perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih dipersepsikan perlu peningkatan kualitas dan kuantitasnya oleh pengguna layanan.

Paringin, Juli 2022

Kepala Bappedalitbang Kabupaten Balangan

H.RAKHMADI YUSNI, S.Sos, M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19701207 199503 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran	2
1.4. Dasar Hukum	3
BAB II GAMBARAN UMUM BAPPEDALITBANG BALANGAN	4
2.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	4
2.2. Sumber Daya Bappedalitbang Balangan	10
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	12
3.1. Ruang Lingkup	12
3.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	12
3.3. Metode Pengolahan Data	14
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
4.1. Bagian dari Kuesioner	15
4.2. Profil Responden	15
4.3. Analisis Per Unsur Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ..	18
4.4. Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	23
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
5.1. Kesimpulan	26
5.2. Rekomendasi	26
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1. Jumlah Pegawai Menurut Golongan	10
Tabel	2.2. Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan	10
Tabel	2.3. Jumlah Pegawai Menurut Eselon	11
Tabel	3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel	4.1. Analisa Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Struktur Organisasi Bappedalitbang Balangan.....	9
Gambar	4.1. Jenis Kelamin Responden	16
Gambar	4.2. Usia Responden Menurut Kelompok Umur	16
Gambar	4.3. Tingkat Pendidikan Responden	17
Gambar	4.4. Pekerjaan Responden	17
Gambar	4.5. Jenis Layanan yang Diterima oleh Responden	18
Gambar	4.6. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	19
Gambar	4.7. Kemudahan Prosedur Pelayanan	19
Gambar	4.8. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Layanan	20
Gambar	4.9. Biaya/Tarif Pelayanan	20
Gambar	4.10. Kesesuaian Produk Layanan	21
Gambar	4.11. Kompetensi Petugas Dalam Pelayanan	21
Gambar	4.12. Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan	22
Gambar	4.13. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	22
Gambar	4.14. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	23
Gambar	4.15. Rata-Rata Unsur Pelayanan	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung menyentuh masyarakat maupun tidak langsung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat. Salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilakukan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengetahui gambaran pelayanan di lingkungan Bappedalitbang Kabupaten Balangan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menentukan/mengambil kebijakan lebih lanjut dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan publik;
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan melihat data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara;
- c. Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan penyelenggaraan layanan di Bappedalitbang Kabupaten Balangan.

1.3. Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2021 Nomor 25).

BAB II

GAMBARAN UMUM BAPPEDALITBANG

KABUPATEN BALANGAN

2.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Balangan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok, Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan (Bappedalitbang) merupakan Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Balangan yang bertugas membantu Bupati Balangan dibidang perencanaan pembangunan daerah, penelitian dan pengembangan di daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan menyelenggarakan fungsi ;

- a. perumusan kebijakan di bidang perencanaan pembangunan daerah, penelitian dan pengembangan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan pembangunan daerah, penelitian dan pengembangan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perencanaan pembangunan daerah, penelitian dan pengembangan;
- d. pelaksanaan administrasi Badan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bappedalitbang Kabupaten Balangan dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan bertanggungjawab kepada Bupati Balangan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Balangan.

Adapun Tugas Pokok Bappedalitbang Kabupaten Balangan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan, membina dan mengawasi perumusan kebijakan teknis bidang perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan ekonomi dan infrastruktur, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan pemerintahan

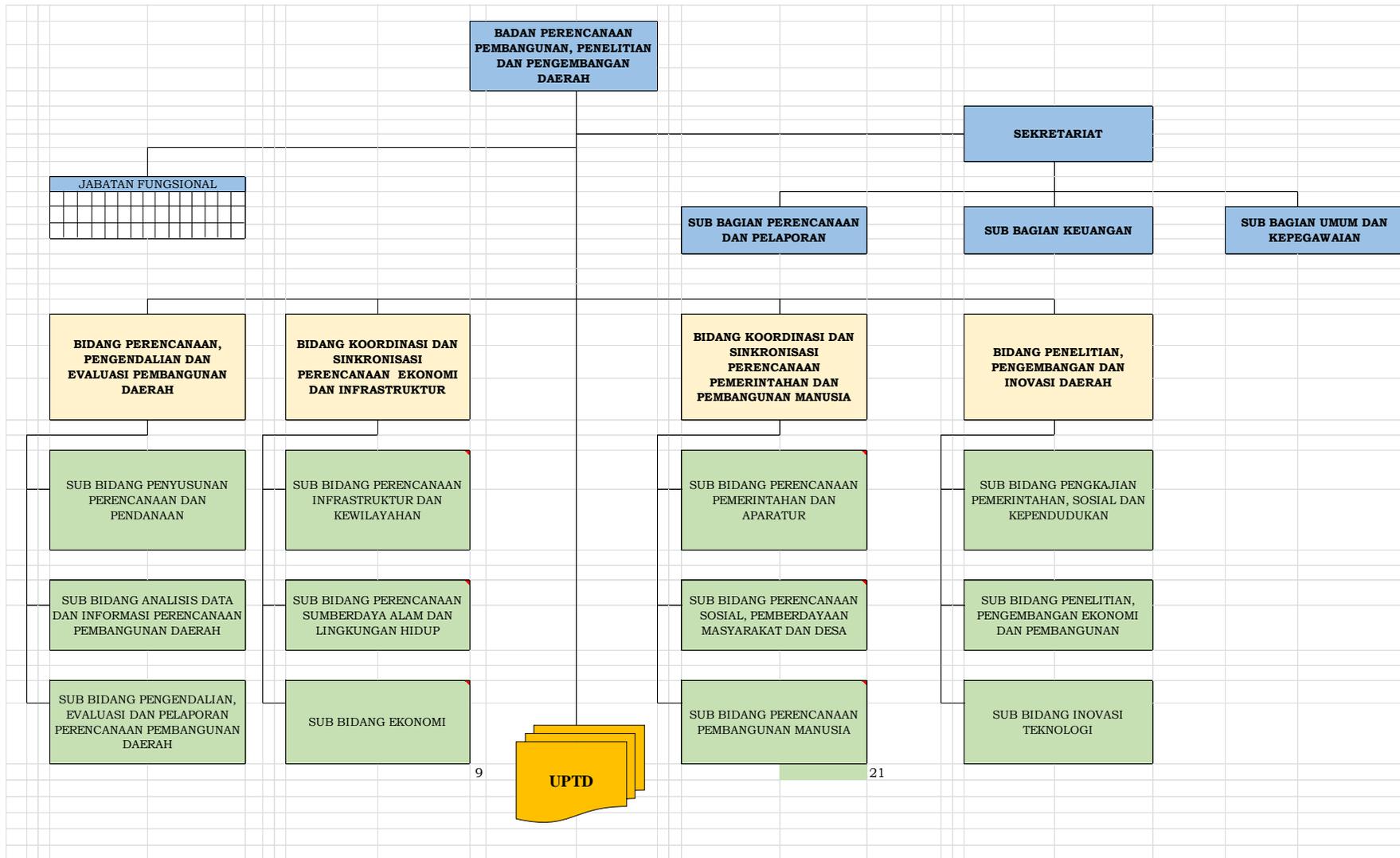
dan pembangunan manusia, penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;

- b. mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah;
- c. mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang koordinasi dan sinkronisasi perencanaan ekonomi dan infrastruktur;
- d. mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang koordinasi dan sinkronisasi perencanaan pemerintahan dan pembangunan manusia;
- e. mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- f. mengoordinasikan dan menyinkronisasikan pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan ekonomi dan infrastruktur, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan pemerintahan dan pembangunan manusia, penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- g. mengoordinasikan, membina dan mengawasi pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan ekonomi dan infrastruktur, koordinasi dan sinkronisasi perencanaan pemerintahan dan pembangunan manusia, penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- h. membina dan mengawasi pengelolaan kesekretariatan; dan
- i. melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Unsur-unsur organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan terdiri dari :

- a. Sekretariat;
- b. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah;
- c. Bidang Koordinasi dan Sinkronisasi Perencanaan Ekonomi dan Infrastruktur;
- d. Bidang Koordinasi dan Sinkronisasi Perencanaan Pemerintahan dan Pembangunan Manusia;
- e. Bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- f. Unit Pelaksana Teknis Daerah; dan kelompok jabatan fungsional

Gambar 2.1.
Struktur Organisasi Bappedalitbang Kabupaten Balangan



Sumber : Peraturan Bupati Balangan Nomor 21 Tahun 2021.



2.2. Sumber Daya Bappedalitbang Kabupaten Balangan

Sumber daya manusia pada Bappedalitbang Kabupaten Balangan dapat dikelompokkan menurut golongan kepangkatan, tingkat pendidikan dan eselon.

Tabel 2.1.
Jumlah Pegawai Bappedalitbang Kabupaten Balangan Menurut Golongan

NO.	GOLONGAN	JUMLAH
1.	IV	4
2.	III	29
3.	II	1
4.	I	0
	Jumlah PNS	34
5.	Non PNS	35
	Total	67

Sumber : DUK 2022, Bappedalitbang Kabupaten Balangan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa total sumber daya manusia Bappedalitbang sebanyak 67 orang, yang terdiri dari 32 orang berstatus PNS dan 34 orang berstatus Non PNS. Jumlah PNS golongan IV sebanyak 4 orang, golongan III sebanyak 29 orang, dan golongan II sebanyak 1 orang.

Tabel 2.2.
Jumlah Pegawai Bappedalitbang Kabupaten Balangan Menurut Pendidikan

NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	Pasca Sarjana	12
2.	Sarjana	19
3.	Diploma III	2
4.	SMA	1
5.	SMP	0
	Total	34

Sumber : DUK 2021, Bappedalitbang Kabupaten Balangan.



Selanjutnya sumber daya manusia yang ada pada Bappedalitbang Kabupaten Balangan berasal dari latar dan jenjang pendidikan yang beragam. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah SDM Bappedalitbang Kabupaten Balangan yang berjenjang pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 12 orang, Sarjana sebanyak 19 orang, Diploma III sebanyak nol orang, dan SMA sebanyak 1 orang.

Tabel 2.3.
Jumlah Pegawai Bappedalitbang Kabupaten
Balangan Menurut Eselon

NO.	ESELON	JUMLAH
1.	II	1
2.	III	5
3.	IV	15
4.	Non Eselon	13
	Total	34

Sumber : Bappedalitbang Kabupaten Balangan.



BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan dilakukan secara *online (e-survei)* dengan menggunakan fasilitas *google formulir*.

Link google formulir yang berisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dibagikan kepada 25 responden dari unsur Organisasi Perangkat Daerah dalam lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan.

3.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa unsur Survei Kepuasan Masyarakat 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 Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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).



3.3. Metode Pengolahan Data

Untuk menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Nilai Rata-rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Sumber : Perkemenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Perkemenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Sumber : Perkemenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 3.1.

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, 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

Sumber : Perkemenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017.



BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu :

- Bagian I memuat tentang profil responden, yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.
- Bagian II memuat tentang mutu pelayanan publik yang berisi tentang jawaban/pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

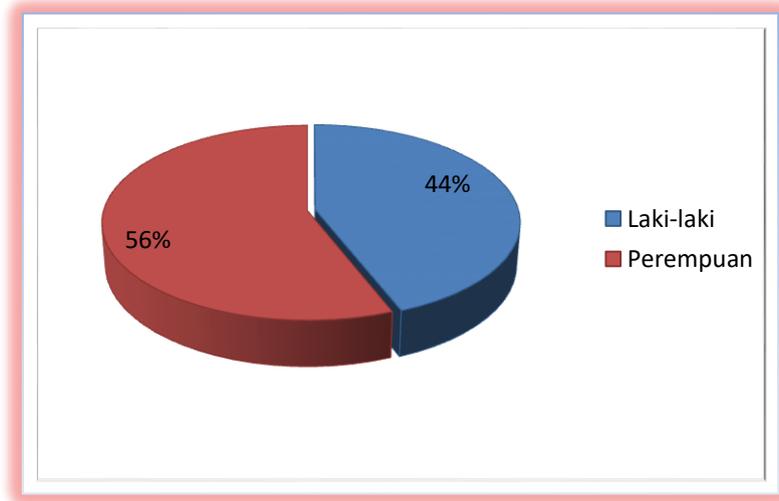
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori Tidak Baik diberi nilai 1; Kurang Baik diberi nilai 2; Baik diberi nilai 3; dan yang Sangat Baik diberi nilai 4.

4.2. Profil Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan Semester I Tahun 2022, melalui *e-survey* dengan menggunakan fasilitas *google formulir* terhadap 25 responden unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan, maka dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan utama dan tingkat pendidikan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut :

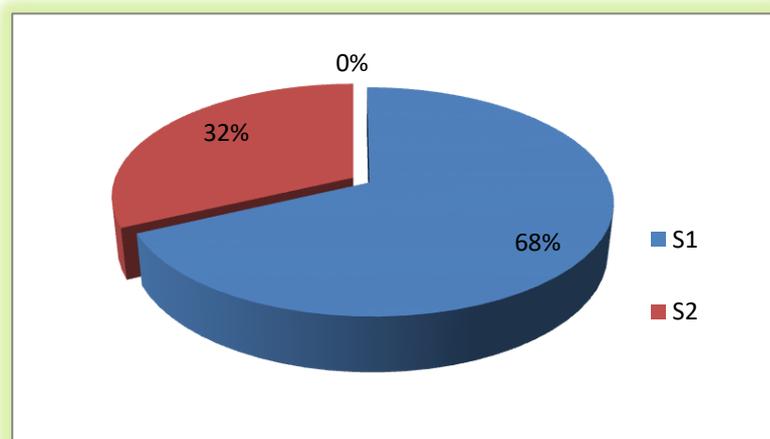


Jenis Kelamin Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa, dari 25 responden yang menjawab kuesioner sebanyak (14) orang atau 56% perempuan dan laki-laki (11) orang laki-laki atau 44%.

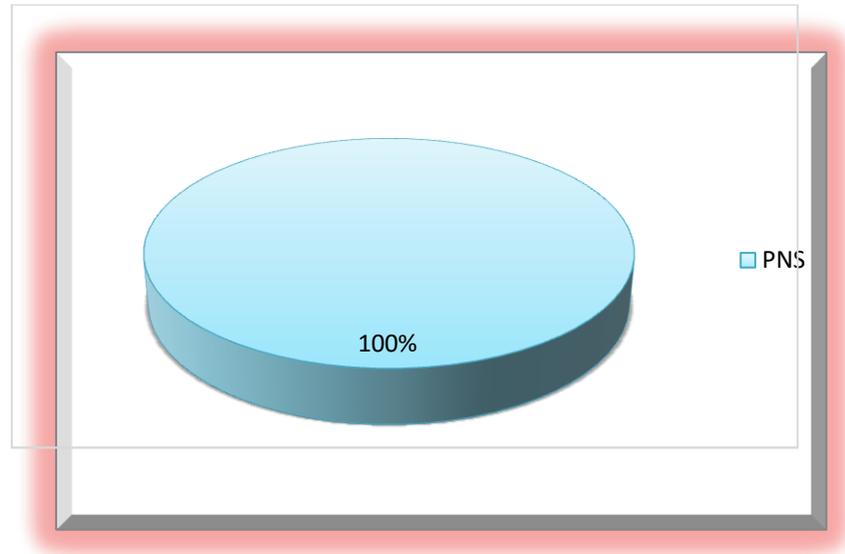
Tingkat Pendidikan Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa sebesar 68% responden berpendidikan Sarjana (S1), Pasca Sarjana (S2) sebesar 32%.

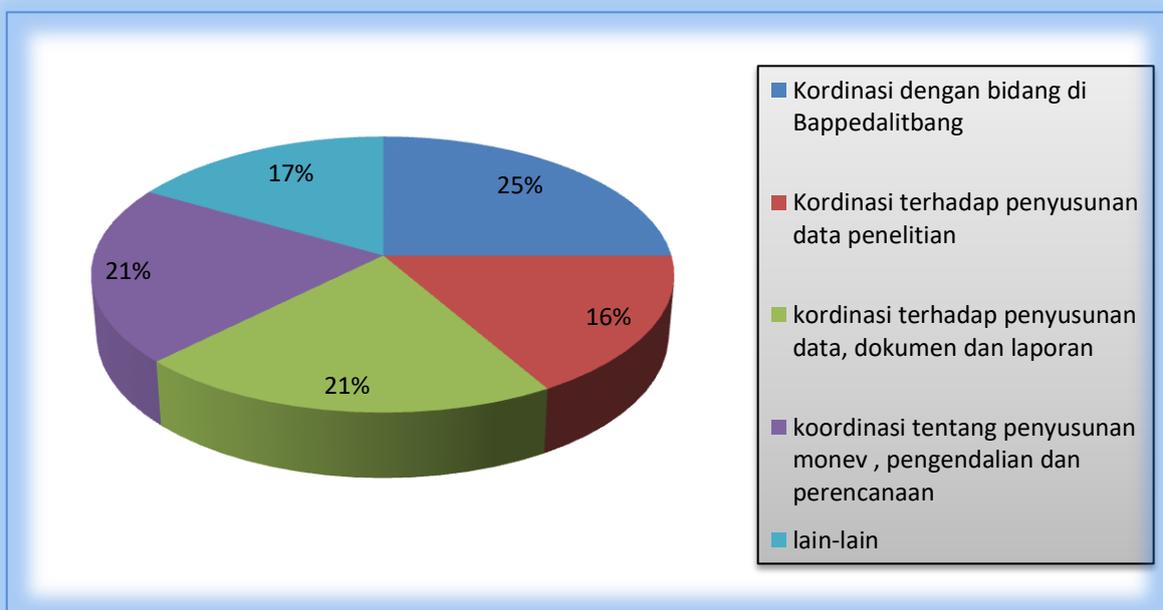


Gambar 4.4.
Pekerjaan Responden



Dari gambar di atas dapat digambarkan bahwa sebesar 100% pekerjaan responden sebagai Aparatur Sipil Negara (PNS) di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan.

Jenis Layanan yang Diterima oleh Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa beberapa jenis pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan yang diterima, sebesar **25%** responden



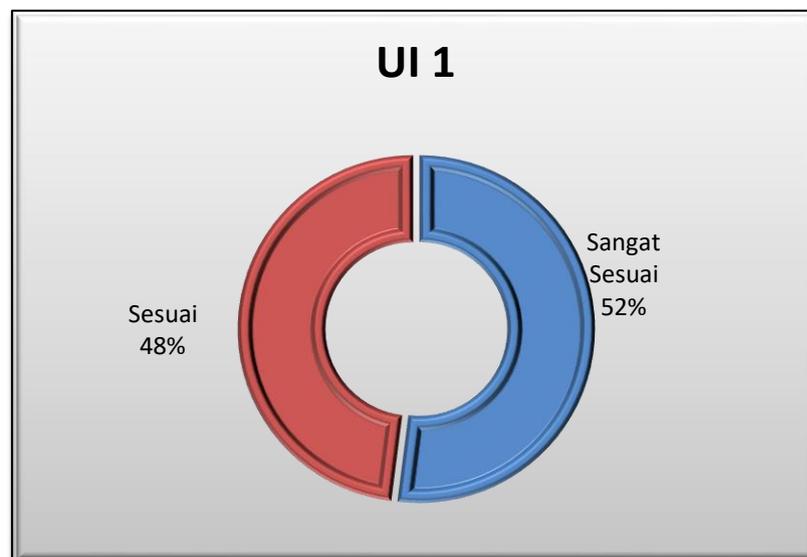
Konsultasi dan Koordinasi dengan bidang- bidang yang terkait dengan gaknya masing-masing, **16%** melakukan konsultasi dan koordinasi terhadap penyusunan data-data penelitian, **21 %** koordinasi tentang kelengkapan data dokumen dan pelaporan , **21%** koordinasi tentang data monev, pengendalian serta perencanaan, dan **17%** merupakan konsultasi dan koordinasi lainnya. Untuk pertanyaan jenis pelayanan yang diterima, responden dapat menjawab lebih dari satu jawaban sesuai dengan pelayanan yang diterima.

4.3. Analisis Per Unsur Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga menggambarkan hasil yang objektif dari survei. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Persyaratan (U1)

Gambar 4.6.
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

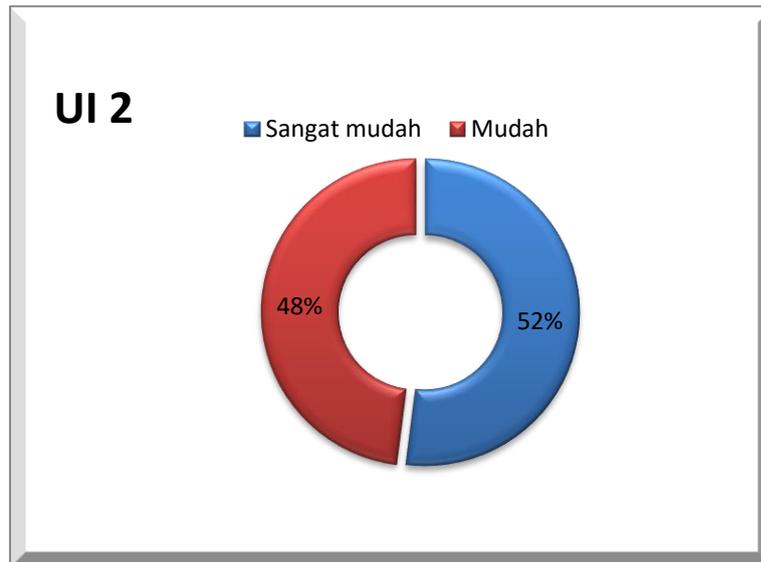


Dari grafik di atas dapat digambarkan bahwa 48% responden menyatakan Sesuai atas kesesuaian persyaratan pelayanan Bappedalitbang, selebihnya menyatakan Sangat Sesuai 52%.



b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

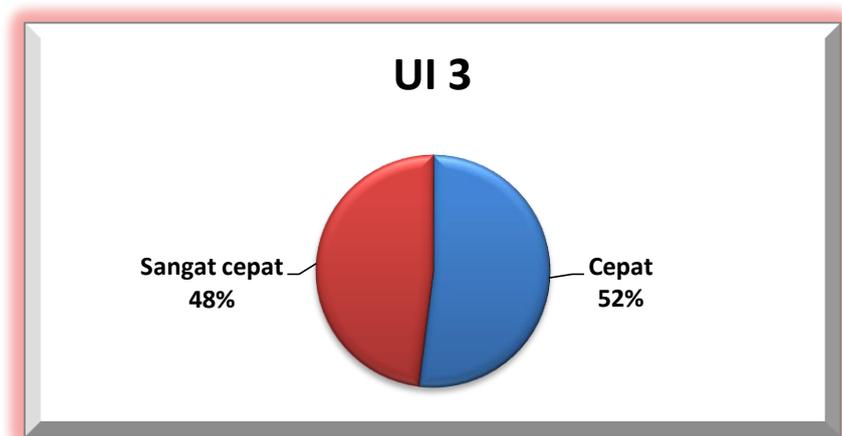
Gambar 4.7.
Kemudahan Prosedur Pelayanan



Terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan, 52% responden menyatakan Mudah, 48% menyatakan Sangat Mudah.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

Gambar 4.8.
Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan



Kecepatan Waktu Penyelesaian dalam pemberian layanan, 52% responden menyatakan Cepat, dan 48% menyatakan Sangat Cepat,.

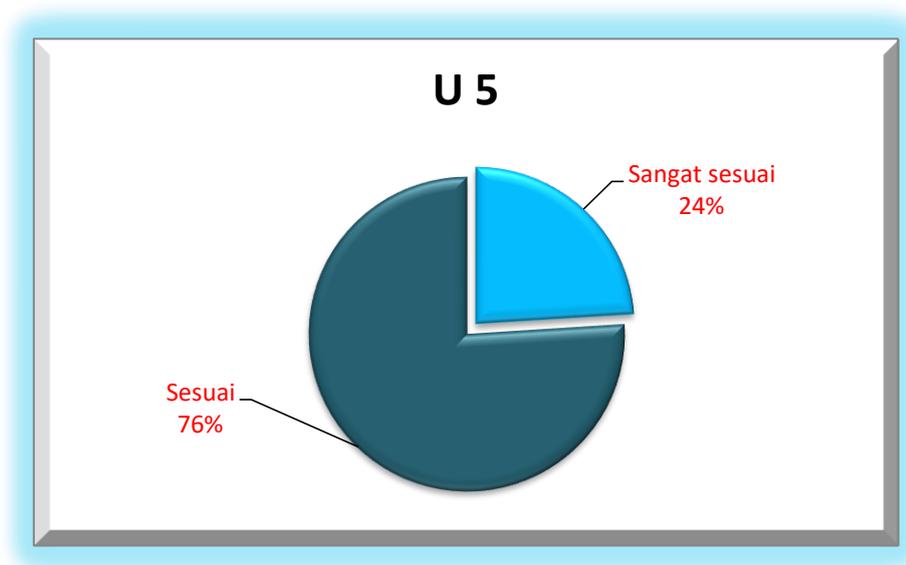


d. Biaya/Tarif (U4)

Penyelenggaraan pelayanan di Bappedalitbang Kabupaten Balangan *tidak dikenakan biaya atau gratis.*

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

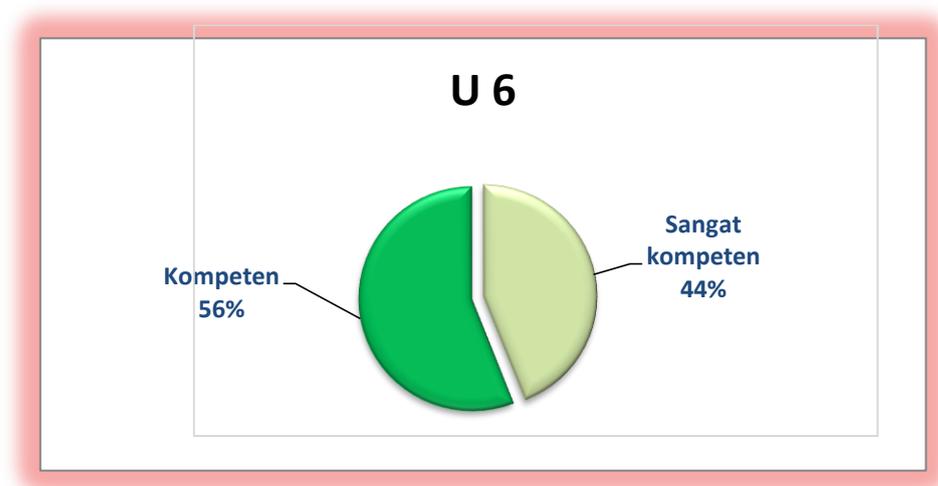
Gambar 4.10.
Kesesuaian Produk Layanan



Terhadap kesesuaian produk layanan, 76% responden menyatakan Sesuai, 24% menyatakan Sangat Sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

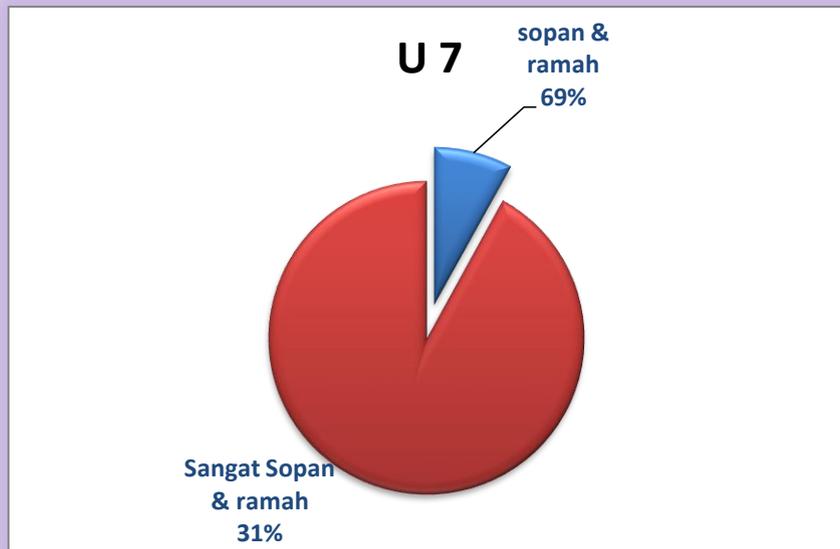
Gambar 4.11.
Kompetensi / Kemampuan Petugas dalam Pelayanan



Dari hasil survei dapat diketahui bahwa 56% kemampuan petugas dalam pelayanan dinyatakan Kompeten, 44% menyatakan kemampuan petugas Sangat Kompeten.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

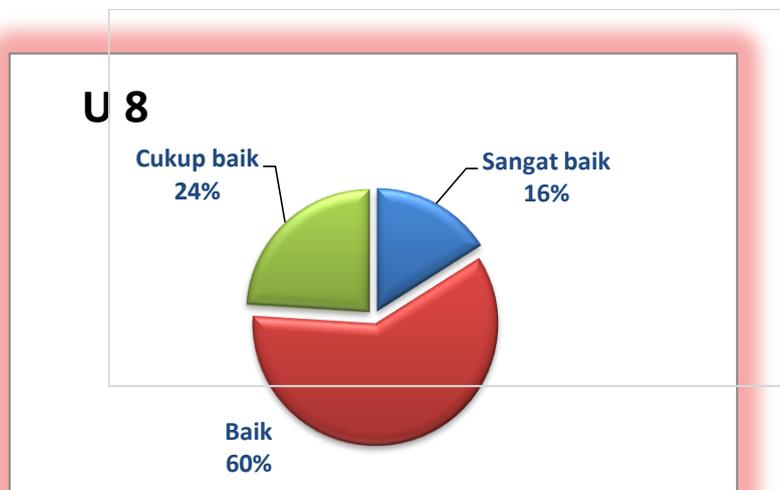
Gambar 4.12.
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan



Dari segi perilaku petugas (pelaksana) dalam memberikan pelayanan, 69% responden menyatakan Sopan dan Ramah, 31% menyatakan Sangat Sopan.

h. Sarana dan Prasarana (U8)

Gambar 4.13.
Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

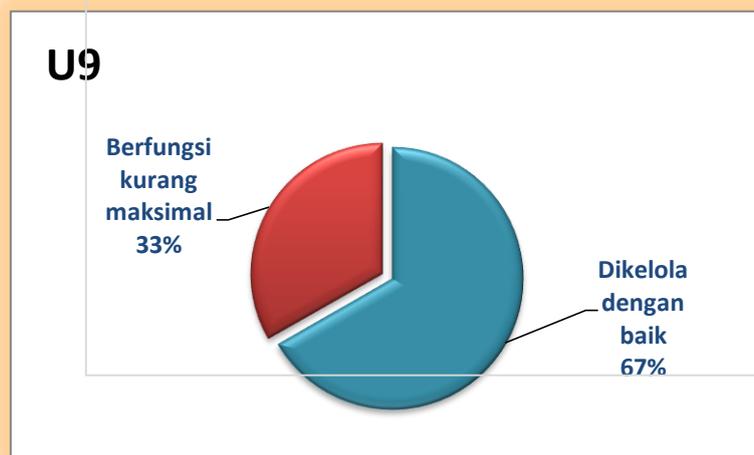


Terhadap kualitas sarana dan prasarana yang tersedia dalam rangka penyelenggaraan pelayanan, 60% responden menyatakan Baik, 24% menyatakan Cukup Baik, 16% menyatakan Sangat Baik.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Gambar 4.14.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Dari sisi penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Bappedalitbang Kabupaten Balangan, 67% responden menyatakan Dikelola dengan Baik, 33% menyatakan Berfungsi Kurang Maksimal, 5% menyatakan Tidak Ada penanganan pengaduan saran dan masukan.

4.4. Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 4.1
Analisa Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
5	4	4	3	3	4	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	2	3	4
7	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	3	3	3	3	4	3	4	4
9	4	4	3	3	4	3	4	4	4
10	3	3	4	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	4	3	4	3	4
17	4	4	3	3	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4
21	4	3	3	3	3	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4

NILAI/UNSUR	89	88	82	83	87	84	85	87	100
NRR/UNSUR	3.56	3.52	3.28	3.32	3.48	3.36	3.40	3.48	4.00
NRR TERTIMBANG / UNSUR	0.40	0.39	0.36	0.37	0.39	0.37	0.38	0.39	0.44
JUMLAH NRR TERTIMBANG	3.49								
IKM	3.49	X	25	=	87.22	B	Baik		



Keterangan :

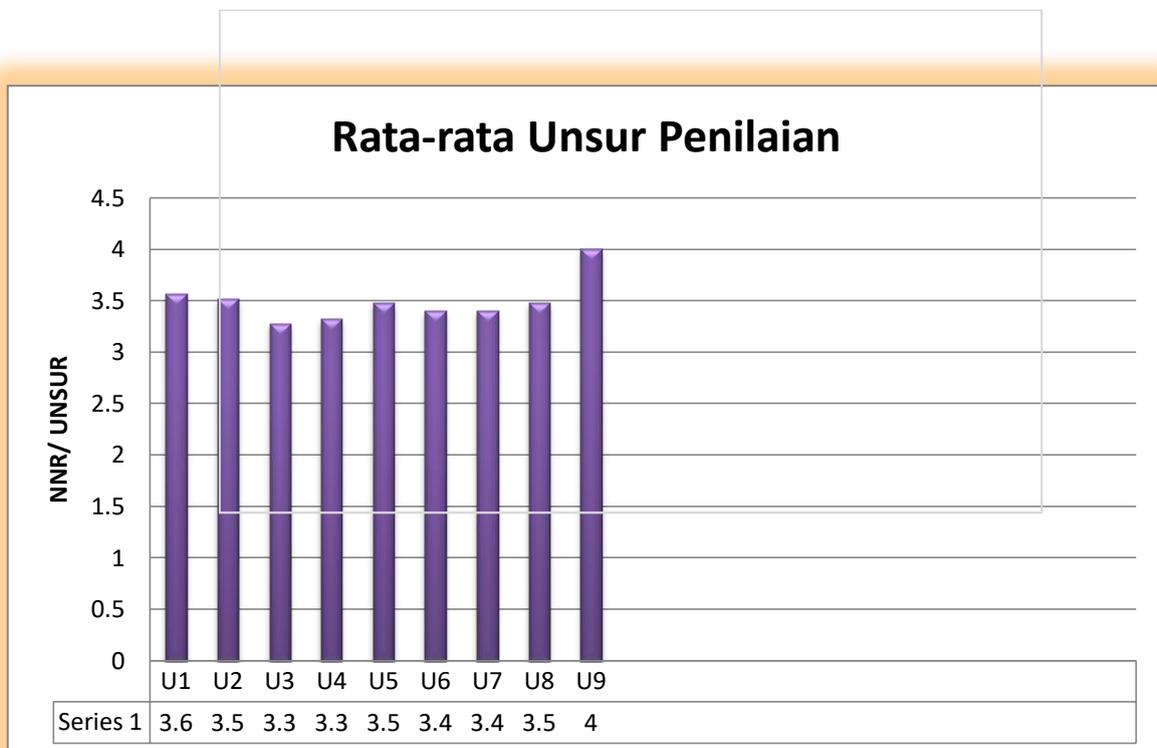
- U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi
- NRR Tertimbang = $NRR \text{ Per Unsur} \times (1/9)$
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- ***) = Jumlah Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan (IKM Unit Pelayanan)

- A (Sangat Baik) = 88.31 - 100.00B
- (Baik) = 76.61 - 88.30
- C (Kurang Baik) = 65.00 - 76.60D
- (Tidak Baik) = 25.00 - 64.99

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bappedalitbang Kabupaten Balangan sebesar 87,22 yang berarti bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Bappedalitbang Kabupaten Balangan berada dalam kategori **“BAIK”**. Selanjutnya untuk mengetahui Rata-rata Unsur Pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.15.
Rata-Rata Unsur Pelayanan



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Bappedalitbang Kabupaten Balangan dikategorikan “BAIK” (bernilai “B”) oleh pengguna pelayanan walaupun tentu saja masih banyak yang harus dibenahi dan ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 76.61 – 88.30 atau berada pada 87,22.

5.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur kecepatan pelayanan, dan kemampuan petugas pelayanan.
- b. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan teknis kerja.
- c. Kegiatan penyusunan SKM kiranya dapat dilakukan setiap tahun sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM Bappedalitbang Kabupaten Balangan Semester I Tahun 2022)

Dengan hormat,
Dasar : (1). Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan memenuhi amanat PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun Atas dasar tersebut, dengan ini BAPPEDALITBANG KABUPATEN BALANGAN bermaksud melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Balangan. Kami berharap Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berkenan untuk menjawab kuesioner di bawah ini. Kuesioner ini disusun berdasarkan Lampiran III PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
Terima kasih.

CATATAN : KUESIONER INI TIDAK BERLAKU BAGI APARATUR BAPPEDALIBANG KABUPATEN BALANGAN.

* Wajib

I. Profil Responden

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- Laki-Laki
 Perempuan

2. Usia (Tahun) *

3. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- SD
 SMP
 SMA
 D-I/D-II/D-III
 S1
 S2
 S3

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ASN (PNS)
 Pegawai Non PNS
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha

5. Jenis Layanan yang diterima (pilihan boleh lebih dari satu) *

Centang semua yang sesuai.

- Fasilitasi Penyusunan Renstra
 Fasilitasi Penyusunan Renja
 Akses Aplikasi e-musrenbang
 Akses Aplikasi i-ren
 Koordinasi dengan Bidang Terkait di Bappeda
 Yang lain: _____

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pilih salah satu jawaban yang tepat menurut Saudara.

6. 1). Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

7. 2). Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

8. 3). Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

9. 4). Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

10. 5). Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

11. 6). Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

12. 7). Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

13. 8). Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

14. 9). Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan Baik

III. Penutup

Terima Kasih atas Waktu Anda menjawab Kuesioner ini.

Diberdayakan oleh
 Google Forms

