

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2021



**PEMERINTAH KABUPATEN PATI
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati tahun 2021.

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah, sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Harapan kami Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN PATI

Ir. PUJO WINARNO,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19620808 198603 1 020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN	4
Latar Belakang.....	5
Maksud dan Tujuan.....	5
Sasaran.....	6
Manfaat.....	6
Ruang Lingkup Kegiatan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	8
Perangkat Daaerah.....	8
Langkah-langkah Penyusunan SKM.....	9
Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	10
Pengolahan Data.....	11
Laporan Hasil Pengukuran Indeks.....	13
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	15
Data Statistik Responden.....	15
Analisa Hasil Survei.....	16
Rencana Tindak Lanjut.....	23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	25
Kesimpulan.....	25
Saran.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 2. Nilai Unsur SKM.....	13
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	15
Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	16
Tabel 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan.....	17
Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Tabel 8. Kategori Unsur Pelayanan.....	21
Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, perlu dilaksanakan evaluasi kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. SASARAN

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan Pembangunan Daerah;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. MANFAAT

Manfaat yang diperoleh dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati.

E. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan dan Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. PERANGKAT DAERAH

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah yang memiliki tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang perencanaan dan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan Daerah. Sedangkan fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati yaitu :

1. Penyusunan kebijakan teknis unsur penunjang urusan pemerintahan daerah bidang perencanaan dan fungsi penunjang bidang penelitian dan pengembangan;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis unsur penunjang urusan pemerintahan daerah bidang perencanaan dan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan;
3. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah bidang perencanaan dan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan;
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

Adapun susunan organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai berikut :

1. Kepala Badan.
2. Sekretariat terdiri dari :
 - 1) Subbagian Program;

- 2) Subbagian Keuangan; dan
 - 3) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
4. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, terdiri dari :
 - 1) Subbidang Perencanaan;
 - 2) Subbidang Data dan Informasi Perencanaan; dan
 - 3) Subbidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan.
 5. Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Manusia, terdiri dari :
 - 1) Subbidang Perekonomian; dan
 - 2) Subbidang Sumber Daya Alam.
 6. Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan, terdiri dari :
 - 1) Subbidang Infrastruktur; dan
 - 2) Subbidang Kewilayahan.
 7. Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, terdiri dari :
 - 1) Subbidang Pembangunan Manusia;
 - 2) Subbidang Pemerintahan.
 8. Bidang Penelitian dan Pengembangan, terdiri dari :
 - 1) Subbidang Inovasi dan Teknologi;
 - 2) Subbidang Sosial dan Pemerintahan;
 - 3) Subbidang Ekonomi dan Pembangunan.

B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Adapun tahapan-tahapan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Dalam hal penyusunan instrumen survei berupa kuesioner, terdapat 9 (Sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencakup :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Proses Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana Prasarana; dan
9. Penanganan Pengaduan.

C. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Periode Pelaksanaan Survei

Survei ini dilakukan secara periodik dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dimulai dari 20 April 2021 sampai dengan tanggal 21 Juli 2021 dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang yang melakukan koordinasi dan konsultasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati.

Metode Penelitian

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan dengan metode penelitian kuantitatif berdasarkan Skala Likert. Skala Likert merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam jajak pendapat, survei atau angket. Skala Likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka dari skala 1 sampai

dengan 4, terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan teknik pengisian kuesioner sendiri oleh masyarakat dan langsung mengumpulkan hasil jawaban kuesioner kepada petugas yang melayani. Apabila responden mengalami kesulitan dengan maksud pertanyaan survei, maka petugas akan menjelaskan kepada responden maksud pertanyaan tersebut.

D. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil jawaban responden dilakukan melalui penilaian skala Likert sebagai berikut : Setiap pertanyaan survei dari masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

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 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

E. LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut : 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) dari 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 sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2

Nilai Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksan	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 :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
- b. Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1); dan
- c. Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel 1).

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. DATA STATISTIK RESPONDEN

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	Laki-laki	45	45%	
2.	Perempuan	55	55%	
Jumlah		100	100 %	

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	SLTP	-	-	
2.	SMA	12	12%	
3.	D III	2	2%	
4.	S - 1	73	73%	
5.	S - 2	13	13%	
Jumlah		100	100 %	

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5

Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	ASN	45	45%	
2.	THL	6	6%	
3.	Swasta	8	8%	
4.	Wirausaha	2	2%	
5.	Mahasiswa	39	39%	
Jumlah		100	100 %	

B. ANALISA HASIL SURVEI

Data akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati dengan data kuesioner berjumlah 100 yang diisi oleh masing-masing responden. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati tahun 2019 secara terperinci adalah sebagai berikut :

Tabel 6**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN PATI
ALAMAT : Jl. Raya Kudus - Pati Km. 3,5 Pati Kode Pos 59163
TELEPON : (0295) 381351

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	2	2
16	3	3	2	4	3	3	3	2	2
17	3	3	3	4	3	3	3	3	1
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	4	3	4	3	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	3	4	3
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	1
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	4	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	4	4	3	4

30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	4	3	3	4
33	3	3	3	3	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	3	3	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	4	3	4	4	3	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	3	4	4	4	4
65	3	3	4	3	3	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	4	4	4	4	3	3	4
69	4	3	4	4	4	4	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	3	4

73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	4	3	4	3
75	3	3	4	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	4	3	4	4	3
77	3	3	4	4	3	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	4	4	4	4	3	3	4
83	3	4	4	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	2	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	4	4	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	4	3	4	4	4
93	3	4	3	4	4	3	4	3	4
94	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4
97	4	4	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3
99	4	4	4	4	3	4	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3
JUMLAH	323	335	329	375	333	337	335	338	372

Jml nilai per	323	335	329	375	333	337	335	338	372
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

unsur									
NRR per unsur = jml nilai per unsur/ jml kuesioner	3,23	3,35	3,29	3,75	3,33	3,37	3,35	3,38	3,72
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,3553	0,3685	0,3619	0,4125	0,3663	0,3707	0,3685	0,3718	0,4092
Jml NRR tertimbang	3,41547								

Nilai per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah responden

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 :

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Tabel 7
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Memuaskan
2.	2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Memuaskan
3.	3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Memuaskan
4.	4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 8
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur	Pelayanan Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,23	Memuaskan
2	Prosedur Pelayanan	3,35	Memuaskan
3	Waktu Pelayanan	3,29	Memuaskan
4	Biaya/ Tarif	3,75	Sangat Memuaskan
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,33	Memuaskan
6	Kompetensi Pelayanan	3,37	Memuaskan
7	Perilaku Pelaksana	3,35	Memuaskan
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	Memuaskan
9	Penanganan Pengaduan	3,72	Sangat Memuaskan

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= (3,23 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) \\ &\quad + (3,37 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) \\ &= 0,3553 + 0,3685 + 0,3619 + 0,4125 + 0,3663 + 0,3707 + 0,3685 + \\ &\quad 0,3718 + 0,4092 \\ &= \underline{\underline{3,3847}} \end{aligned}$$

Jadi Nilai Survei adalah 3,3847

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar = 3,3847 X 25 = **84,6175**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Memuaskan**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati secara keseluruhan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan berkategori sangat memuaskan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	(x 0,11)
1	Persyaratan Pelayanan	3,23	0,3553
2	Prosedur Pelayanan	3,35	0,3685
3	Waktu Pelayanan	3,29	0,3619
4	Biaya/ Tarif	3,75	0,4125
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,33	0,3663
6	Kompetensi Pelayanan	3,37	0,3707
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,3685
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	0,3718
9	Penanganan Pengaduan	3,72	0,4092
NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN			3,3847

SKM UNIT PELAYANAN/OPD	:	84,6175
MUTU PELAYANAN	:	A
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	Sangat Memuaskan

C. RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Biaya / Tarif; dan
2. Penanganan Pengaduan

Hasil penilaian masing – masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati menurut responden termasuk dalam kategori baik. Adapun variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,23 dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,29.

Kualitas Sarana dan Prasarana di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati sudah memadai. Ruang tunggu yang sudah memadai namun belum adanya sarana penunjang lain (arena bermain bagi anak- anak). Tidak tersedianya anggaran menjadi permasalahan untuk melengkapi kualitas sarana dan prasarana tersebut. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati beserta jajarannya terus berupaya untuk perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan nilai terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana.

Berkaitan dengan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah dilakukan upaya – upaya membuat nota dinas ke bidang – bidang agar proses pelayanan bisa dipercepat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa segera terlayani dengan baik dan efisien. Hal lain yang menjadi kendala dalam pelayanan yang kurang cepat karena pada masa pandemi *covid – 19*. Pada saat diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat ini (periode 20 April – 21 Juli 2021), ada beberapa pegawai yang terindikasi positif *covid – 19* dan pemberlakuan PPKM darurat dilanjutkan dengan PPKM level 4 sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang begitu maksimal dengan adanya kebijakan pemberlakuan WFO 25%.

Berdasarkan analisa yang disampaikan tersebut, diharapkan masyarakat yang membutuhkan layanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati merasa nyaman sehingga tingkat kepuasan masyarakat terutama terhadap kualitas sarana dan prasarana dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dapat sesuai kriteria.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dalam bahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 81,26 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **84,6175** dan semua unsur menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata indeks **3,3847**.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2021 adalah **Sangat Memuaskan**.

B. Saran

1. Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan secara online agar pelayanan menjadi lebih cepat.
2. Perlu dilakukan pembinaan terhadap petugas yang melayani agar lebih ramah dan lebih jelas dalam memberikan prosedur pelayanan.