

# **LAPORAN**

Survey Kepuasan Masyarakat  
Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019



---

**Pemerintah Kabupaten Pati  
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
2019**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring meningkatnya kebutuhan dilakukannya riset dan penelitian baik yang dilaksanakan dikarenakan alasan akademik maupun kebutuhan ilmu pengetahuan secara luas, maka Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan rekomendasi izin penelitian.

Pelayanan publik yang telah dilakukan masih dirasa kurang memenuhi harapan masyarakat tersebut. Tentunya dengan adanya keluhan tersebut, akan berdampak buruk pada kredibilitas penyelenggara pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan publik yang terus menerus dilakukan adalah melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) ini telah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

### **C. Sasaran**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan pada Badan Perencanaan 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. 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.

### **E. 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.

## **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.

3. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi, terdiri dari :
  1. Subbidang Perencanaan;
  2. Subbidang Pengendalian; dan
  3. Subbidang Evaluasi dan Pelaporan.
4. Bidang Ekonomi, terdiri dari :
  1. Subbidang Pengembangan Dunia Usaha dan Energi; dan
  2. Subbidang Pengembangan Pertanian.
5. Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah, terdiri dari
  1. Subbidang Infrastruktur; dan
  2. Subbidang Pengembangan Wilayah.
6. Bidang Pemerintahan dan Sosial Budaya, terdiri dari :
  1. Subbidang Pendidikan, Budaya dan Kesehatan.
  2. Subbidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial.
7. Bidang Penelitian dan Pengembangan, terdiri dari :
  1. Subbidang Penelitian;
  2. Subbidang Jaringan Kelitbangan;
  3. Subbidang Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dan Inovasi.

## **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 2 Januari 2019 sampai dengan tanggal 20 Desember 2019 dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang yang mengajukan permohonan rekomendasi izin penelitian 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/pemohon rekomendasi izin penelitian 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 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
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	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 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 :

- 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**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Data Statistik Responden.**

**1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 3**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1.	Laki - laki	18	18%	
2.	Perempuan	82	82%	
	Jumlah	100	100%	

**2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**Tabel 4**

**Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1.	SD	-	-	
2.	SLTP	-	-	
3.	SLTA	77	77%	
4.	D3	18	18%	
5.	S-1	5	5%	
6.	S-2	-	-	
	Jumlah	100	100 %	

**4. Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 5**

**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1.	PNS	7	7%	
2.	TNI/POLRI	-	-	
3.	SWASTA	11	14%	
4.	WIRASWASTA	-	-	
5.	MAHASISWA	78	78%	
6.	LAINNYA	1%	1%	Pegawai BUMN
	Jumlah	100	100 %	

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)**

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019**

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN PATI

ALAMAT : JALAN RAYA PATI-KUDUS KM 4, PATI KODE POS  
59111

TELEPON/FAX : (0295) 383607-608 / (0295) 382360

Nomor Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Jumlah Nilai Per Responden
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
8	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
10	2	2	4	3	3	3	1	2	1	21

11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	2	1	2	2	2	3	3	3	21
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31
21	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
26	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26
32	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
41	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25
42	1	2	3	3	2	3	2	3	3	22
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
45	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26

49	2	2	3	3	2	3	3	3	3	24
50	1	4	3	4	4	4	3	3	4	30
51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
53	1	3	4	4	3	3	3	3	3	27
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
61	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
65	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
66	2	3	3	3	3	3	3	2	2	24
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
70	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
79	3	3	4	4	3	3	3	2	2	27
80	2	3	4	4	3	4	3	3	3	29
81	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
84	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28

87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
89	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
91	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
92	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
100	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
<b>Jml Nilai Per Unsur</b>	<b>318</b>	<b>308</b>	<b>331</b>	<b>337</b>	<b>322</b>	<b>325</b>	<b>317</b>	<b>319</b>	<b>324</b>	<b>2.901</b>
<b>NILAI PER UNSUR</b>	<b>3,18</b>	<b>3,08</b>	<b>3,31</b>	<b>3,37</b>	<b>3,22</b>	<b>3,25</b>	<b>3,17</b>	<b>3,19</b>	<b>3,24</b>	<b><u>3,22</u></b>
<b>NRR tertimp bang per unsur</b>	<b>0,35</b>	<b>0,34</b>	<b>0,37</b>	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,36</b>	<b><u>3,9444</u></b>

**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 :

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

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

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

**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	2	3	4	5	6
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**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai unsur Pelayanan</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	Memuaskan
2.	Prosedur Pelayanan	3,08	Memuaskan
3.	Waktu Pelayanan	3,31	Sangat Memuaskan
4.	Biaya/Tarif	3,37	Sangat Memuaskan
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,22	Memuaskan
6.	Kompetensi Pelayanan	3,25	Memuaskan
7.	Perilaku Pelaksana	3,17	Memuaskan
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22	Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan	3,24	Memuaskan

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= (3,18 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,22 \\ &\quad \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) \\ &= 0,3498 + 0,3388 + 0,3641 + 0,3707 + 0,3542 + 0,3575 + 0,3487 + \\ &\quad 0,3542 + 0,3564 \\ &= \underline{\underline{3,1944}} \end{aligned}$$

**Jadi Nilai Survei adalah 3,1944**

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 =  $3,1944 \times 25 = \mathbf{79,86}$ .
- b. Mutu Pelayanan **B**.
- c. Kinerja Unit Pelayanan **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 **B dan** kinerja pelayanan berkategori **memuaskan**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori 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	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	0,35
2.	Prosedur Pelayanan	3,08	0,34
3.	Waktu Pelayanan	3,31	0,37
4.	Biaya/Tarif	3,37	0,37
5.	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3,22	0,36
6.	Kompetensi Pelayanan	3,25	0,36
7.	Perilaku Pelaksana	3,17	0,35
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22	0,35
9.	Penanganan Pengaduan	3,24	0,36
	Nilai Indeks (NI)		3,1944

	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		79,86
--	---	--	-------

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

1. Waktu Pelayanan; dan
2. Biaya / Tarif.

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
4. Kompetensi Pelayanan;
5. Perilaku Pelaksana;
6. Kualitas Sarana dan Prasarana; dan
7. Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Unsur penanganan prosedur pelayanan tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan masih terhambat prosedur birokrasi dalam hal surat masuk hingga surat keluar. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, sedang direncanakan tahapan inovasi rekomendasi penelitian secara online sehingga mempermudah dan mempercepat prosedur pelayanan, sehingga pengguna layanan yang berasal dari luar kota tidak perlu mengambil surat rekomendasi izin penelitian secara langsung ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

## **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 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **79,86** dan semua unsur menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata indeks **3,1944**.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2019 adalah **Memuaskan**.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan secara online agar pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan murah, sehingga masyarakat yang berada di luar kota tidak perlu datang menyerahkan persyaratan dan mengambil surat rekomendasi izin penelitian.
2. Perlu dilakukan pembinaan terhadap petugas yang melayani agar lebih ramah dan lebih jelas dalam memberikan prosedur pelayanan.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019**

UNIT PELAYANAN : BAPPEDA KAB. PATI.  
 PD : BAPPEDA KAB. PATI.  
 ALAMAT : JL RAYA KUDUS PATI KM 04 KABUPATEN PATI  
 TELEPON/FAX : (0295) 383607-608/382360

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur Pelayanan	3,18
2.	Kompetensi Pelaksana	3,08
3.	Waktu Pelayanan	3,31
4.	Perilaku Pelaksana	3,37
5.	Kedisiplinan petugas	3,22
6.	Kejelasan Petugas	3,25
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,17
8.	Kenyamanan lingkungan	3,22
9.	Sarana prasarana pelayanan	3,24

SKM UNIT PELAYANAN	:	BAPPEDA KAB. PATI
MUTU PELAYANAN	:	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	MEMUASKAN

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan \*\*):

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Ket: \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik :

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik

KEPALA BADAN PERENCANAAN  
PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN PATI



**Ir. PUJO WINARNO, MM**

Pembina Utama Muda

NIP.19620808 198603 1 020