



**LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH**

PERIODE : JANUARI – JUNI 2023

**PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada warga negara dan masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini unit pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan asas yang telah ditetapkan serta melakukan evaluasi secara terus menerus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu cara adalah dengan menyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat merupakan survey yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan. SKM diharapkan akan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Boyolali sebagai salah satu unit pelayanan di Kabupaten Boyolali melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bekerjasama dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali selaku Pemerintah Kabupaten yang merupakan tangan panjang dari Pembina Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat periode Januari – Juni 2023. Semoga bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan public dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Boyolali, 27 Juni 2023



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.5. Sasaran	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Ruang Lingkup	5
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	5
2.2.1 Persiapan	5
2.2.2 Pengumpulan Data.....	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	8
2.2.4 Penyusunan Laporan	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	9
3.1. Unsur Pelayanan yang diukur Berdasarkan Tingkat Kinerja, Kepentingan dan Prioritas	9
3.2 Karakteristik Responden	10
3.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	10
3.4 Unsur Pelayanan Terendah	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
4.1. Kesimpulan	13
4.2 Rekomendasi/Tindak Lanjut	13

LAMPIRAN

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan. Pelaksanaan evaluasi dimaksudkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Selain itu, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan akan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk menumbuhkan inovasi-inovasi guna meningkatkan pelayanan. Data SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan 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. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih dijumpai adanya kekurangan-kekurangan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Aduan yang tidak ditindaklanjuti juga menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik, termasuk mendokumentasikan aduan dan tindaklanjutnya.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Perda Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (mencabut Perda Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik), diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2023 ini Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah melakukan Pengukuran Kepuasan masyarakat secara kuantitatif terhadap pelayanan pada Unit pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali khususnya pelayanan kepada semua OPD terkait tugas pokok pada BP3D. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Perda Kabupaten Boyolali Nomor : 2 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Boyolali Nomor 12 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;

10. Peraturan Bupati Boyolali Nomor 13 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali;

1.3. Pengertian Umum

Yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan di pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali, yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan.

1.5 Sasaran

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

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali melalui kegiatan survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

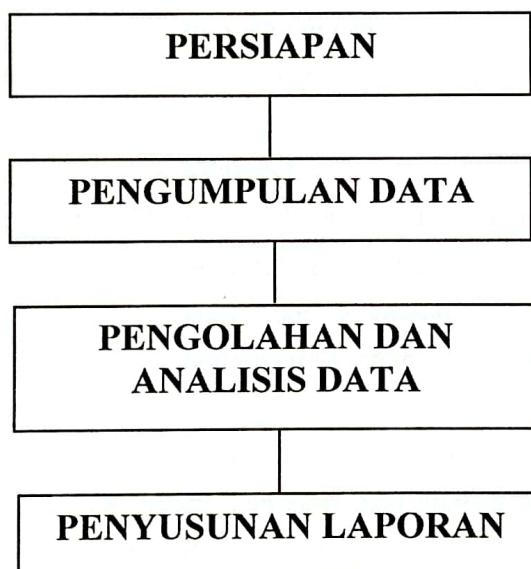
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Tahun 2023 yaitu pelaksanannya kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2023 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada Responden yang menggunakan pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali meliputi:

1. Bidang Penyusunan Perencanaan Program, Monitoring, dan Evaluasi sebanyak : 25 orang
2. Bidang Perekonomian dan Infrastruktur Wilayah sebanyak : 25 orang
3. Bidang Pemerintahan dan Sosial Budaya sebanyak : 25 orang
4. Bidang Penelitian dan Pengembangan sebanyak : 25 orang

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Mengikuti kegiatan sosialisasi tentang penyusunan SKM yang

- dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setda kabupaten Boyolali;
- b. Pembentukan Tim pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali untuk pelaksanaan survey dan penyusunan laporan SKM;
 - c. *Briefing dan Role Play* kepada petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

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

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

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

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

Bagian III : Isi kuisisioner adalah pendapat dari responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang terdiri dari kenyataan di lapangan, tingkat kepentingan dan prioritas pelayanan yang diinginkan responden.

3. 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. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak,

- sehingga prosesnya tidak efektif, dan berkaitan dengan perilaku petugas masih menunjukkan tidak ramah, tidak sopan, tidak trampil, dll;
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif, dan perilaku petugas menunjukkan sudah sopan, ramah, dan trampil tetapi dirasa masih kurang.
 3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan. Dilihat dari perilaku petugas, sudah sopan, ramah, dan terampil.
 4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif. Dilihat dari perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan sangat sopan, sangat ramah, dan sangat trampil.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada

masyarakat yang menjadi pemohon di Bidang Litbang pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali, dengan jumlah responden adalah 100 (Seratus) orang.

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2023.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang SKM, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali berdasarkan hasil dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner yang berjumlah 100 (Seratus) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Unsur Pelayanan yang diukur berdasarkan tingkat kinerja, kepentingan dan prioritas

Berdasarkan Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat prioritas.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey kepuasan masyarakat ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 1 s/d tabel 5 dan grafik 1 s/d grafik 4 (sebagaimana terlampir). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin terdapat 58 % responden laki-laki, 42 % perempuan dan 0 % tidak mengisi data jenis kelamin. Berdasarkan Umur responden terbanyak (55 %) antara umur 35 s.d 44 tahun dan sebagian besar (93 %) pekerjaan responden adalah PNS. Bila dilihat dari aspek pendidikan sebanyak 88% responden adalah berlatar pendidikan mahasiswa S1.

Berdasarkan karakteristik responden tersebut dapat dilihat tentang obyektifitas dan subyektifitas responden terhadap kuisioner yang diisinya. Karakteristik responden sangat berpengaruh terhadap hasil pengisian kuisioner. Hal ini akan menyebabkan beragamnya jawaban responden yang boleh jadi bertentangan satu sama lain, meskipun pelayanan yang dilakukan oleh petugas adalah sama persis. Sehingga hasil SKM bukanlah satu-satunya alat ukur tentang baik tidaknya suatu unit pelayanan, tetapi menjadi sangat penting untuk terus meningkatkan, mengevaluasi kinerja dan berinovasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

3.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat meliputi 3 hal yaitu survey terhadap tingkat kinerja atau penilaian responden terhadap pelayanan yang diterimanya, survey terhadap tingkat kepentingan masing-masing unsur pelayanan dan survey terhadap prioritas atau urutan yang diinginkan

masyarakat dari seluruh unsur pelayanan. Dari ketiga survey tersebut dapat dilihat selengkapnya pada tabel 5 s/d tabel 6 (sebagaimana terlampir).

Dari hasil survey terhadap tingkat kinerja unit pelayanan dapat terlihat bahwa nilai SKM adalah 84,26 dengan mutu pelayanan B (Baik), dari ke – 9 unsur pelayanan tersebut nilai tertinggi ada pada unsur biaya/tarif dengan nilai SKM 3,94, biaya tidak dipungut (gratis) dan unsur terendah ada pada unsur prosedur dan waktu pelayan dengan nilai SKM 3,22 .

Dari hasil survey terhadap tingkat prioritas dari masyarakat dapat terlihat bahwa prioritas pertama atau keinginan pertama yang harus diperhatikan adalah unsur pelayanan yang berhubungan dengan Prosedur dan Waktu Pelayanan , sedangkan prioritas terakhir adalah unsur pelayanan yang berhubungan dengan Kompetensi Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Persyaratan, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Biaya/Tarif.

3.4. Unsur pelayanan terendah

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 diketahui 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur dengan nilai IKM: 3,22
- b. Waktu Pelayanan dengan nilai IKM: 3,22
- c. Persyaratan dengan nilai IKM : 3,29

Terhadap hasil SKM tersebut di atas, maka langkah-langkah perbaikan yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan nilai SKM terendah adalah sebagai berikut :

- a) Mencermati bahwa produk pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan;
- b) Penyederhanaan prosedur pelayanan melalui penerapan aplikasi online;
- c) Mengoptimalkan penggunaan aplikasi serta mensosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan sehingga mempersingkat waktu pelayanan;
- d) Penyederhanaan persyaratan yang dianggap berbelit dan tidak perlu;
- e) Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
- f) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan;
- g) Memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat mengantikannya sehingga proses pelayanan dapat berjalan terus;

- h) Menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan dalam mengajukan keluhan, saran ataupun masukan (melalui fitur chatting pada aplikasi, wa, email, Instagram, youtube).

BAB IV

KESIMPULAN, REKOMENDASI/ TINDAKLAJUT

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali diniilai oleh masyarakat **sangat baik**. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja unit yang menunjukkan nilai **84,29** yang berkisar di antara 3,26 – 4,00.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah **Biaya/Tarif** (dengan nilai : **3,94**) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur **Prosedur dan Waktu Pelayanan** (dengan nilai : **3,22**).
- c. Unsur pelayanan yang harus mendapat prioritas utama dalam perbaikan pelayanan adalah **Prosedur dan Waktu Pelayanan** yang dianggap sudah baik dan harus mempertahankan prestasi adalah unsur **Biaya/Tarif**.
- d. Unsur pelayanan yang dianggap responden yang harus menjadi prioritas pertama adalah unsur **Prosedur, Waktu Pelayanan, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, dan yang menjadi prioritas terakhir adalah **Biaya/Tarif**.

4.2 Rekomendasi/Tindaklanjut

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan sarana prasarana pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan penanganan pengaduan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelayanan dan Persyaratan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP3D) Kabupaten Boyolali mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal menngenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan Pengguna Layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal – hal yang dapat dilakukan adalah : (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pengguna layanan.
- e. Kegiatan penyusunan IKM dpat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandngkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang – kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Boyolali, 27 Juni 2023

KEPALA BADAN PERENCANAAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH



CONTOH PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN													
NO	Umur	L/P	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	46	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	45	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	38	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	43	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	38	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	40	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	53	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	41	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	48	1	5	1	3	2	3	4	2	2	3	3	3
10	47	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
11	53	2	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3
12	29	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	40	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	52	1	4	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3
15	50	1	4	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3
16	52	1	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	44	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	44	1	4	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	54	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	29	1	4	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	40	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	42	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	35	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	38	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	45	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	46	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	38	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	40	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	48	1	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
30	43	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	50	1	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4
32	34	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	45	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	49	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	43	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	27	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	33	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	40	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	29	2	4	6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
40	35	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	40	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	38	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	47	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	38	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	48	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	37	1	5	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4
47	48	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	32	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3
49	37	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	36	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
51	42	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	48	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	47	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	45	2	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	30	2	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	3
56	50	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	48	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	42	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

59	43	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
60	50	2	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
61	53	2	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3		
62	45	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
63	42	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3			
64	30	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
65	43	1	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4		
66	27	1	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
67	46	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	40	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
69	37	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
70	25	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
71	38	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
72	50	1	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
73	40	2	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
74	37	1	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4			
75	45	2	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4			
76	29	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	44	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
78	35	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	42	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
80	38	2	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
81	42	2	4	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3		
82	40	1	4	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4			
83	40	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3			
84	43	2	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3			
85	38	1	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
86	38	1	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4			
87	41	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
88	36	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
89	42	2	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4			
90	38	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
91	40	1	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4			
92	38	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4			
93	45	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4			
94	42	2	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3			
95	43	1	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3			
96	45	1	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4			
97	48	2	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
98	41	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
99	40	2	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4			
100	42	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3			

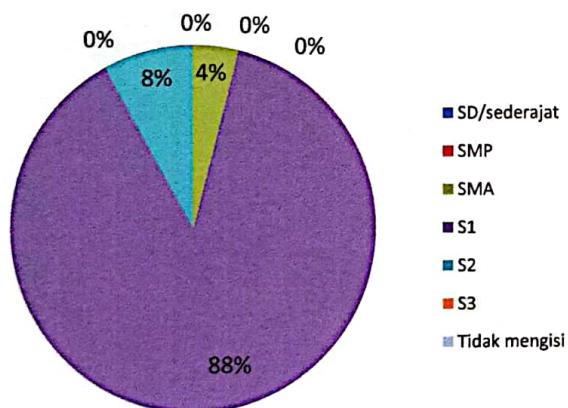
KETERANGAN

UMUR	: diisi sesuai umur responden, jika tidak diisi tulis "x"
JENIS KELAMIN	: diisi 1 jika laki-laki; 2 jika perempuan; x jika tidak diisi
PENDIDIKAN	: diisi 1 jika SD; 2 jika SMP; 3 jika SMA; 4 jika S1 ; 5 jika S2; 6 jika S3; x jika tidak diisi
PEKERJAAN	: diisi 1 jika PNS; 2 jika TN; 3 jika POLRI; 4 jika Swasta; 5 jika Wira usaha; 6 jika lainnya ; x jika tidak diisi
kolom (1-9)	: diisi hasil kuisioner responden (1 untuk jawaban a; 2 untuk b; 3 untuk c; 4 untuk d; x jika tidak diisi)

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/sederajat	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	4	4%
4	S1	88	88%
5	S2	8	8%
6	S3	0	0%
7	Tidak mengisi	0	0%
	JUMLAH	100	100%

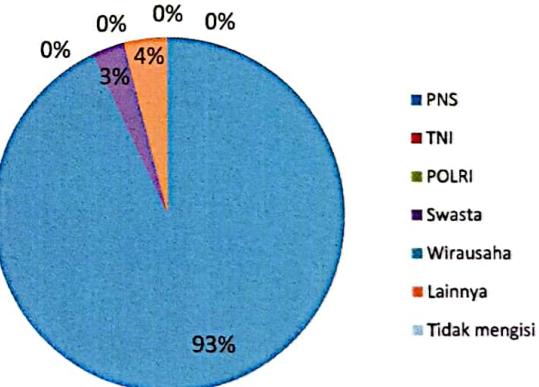
Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	93	93%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	3	3%
5	Wirausaha	0	0%
6	Lainnya	4	4%
7	Tidak mengisi	0	0%
	Jumlah	100	100%

Grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan



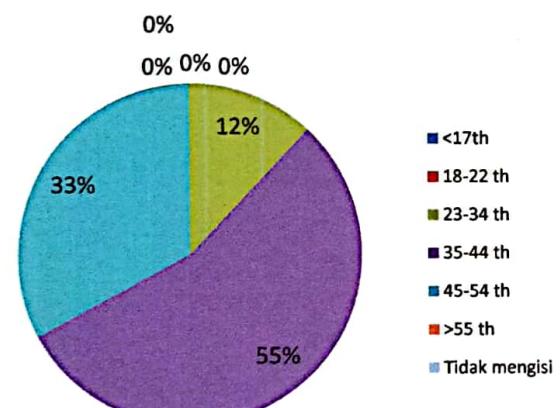
TOTAL RESPONDEN

100

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<17th	0	0%
2	18-22 th	0	0%
3	23-34 th	12	12%
4	35-44 th	55	55%
5	45-54 th	33	33%
6	>55 th	0	0%
7	Tidak mengisi	0	0%
	Jumlah	100	100%

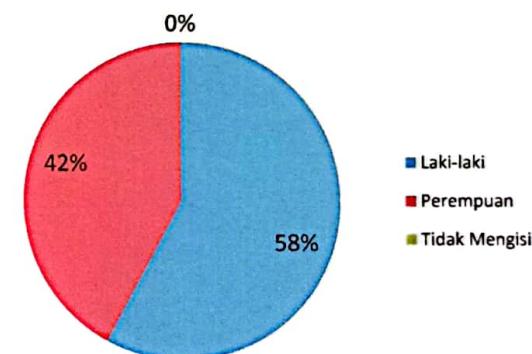
Grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia



Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	58	58%
2	Perempuan	42	42%
3	Tidak Mengisi	0	0%
	Jumlah		100
			100%

Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 5 : Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,24	0,36
2	Prosedur	3,22	0,35
3	Waktu Pelayanan	3,22	0,35
4	Biaya/Tarif	3,94	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	0,36
6	Kompetensi Pelayanan	3,32	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,43	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,31	0,36
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	0,40
Jumlah		30,65	3,37

Nilai IKM	84,29
Kategori	B
Mutu Pelayanan	Baik

Tabel 6: NILAI INTERVAL DAN MUTU PELAYANAN

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 - 88,30	B	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

Untuk ditempel di lokasi Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI
TAHUN 2022

NILAI IKM

84,29

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	100
JENIS KELAMIN	:	L : 58 orang/ P : 42 orang
PENDIDIKAN	:	SD : 0 orang
		SMP : 0 orang
		SMA : 4 orang
		DIII : 0 orang
		S1 : 88 orang
		S2 : 8 orang

Periode Survey = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT