



SURVEY  
KEPUASAN  
MASYARAKAT

# **LAPORAN SKM 2022**

BAPPEDA PROVINSI JAWA TENGAH

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah:

1. Tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan berbagai pihak secara terintegrasi. Sistem pemerintahan tidak akan berjalan optimal apabila lembaga tidak didukung oleh partisipasi aktif oleh elemen masyarakat. Lalu, untuk mencapainya diperlukan kesadaran serta pengetahuan agar masyarakat dapat berpikir kritis mengenai kebijakan yang sudah seharusnya dilakukan.
2. Tingginya peran serta warga negara dalam setiap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakan pelayanan publik yang diambil;
3. Fungsi Pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
4. Pelayanan dinilai baik (berkualitas) apabila seorang penerima layanan mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Tim penyusun mengharapkan rekomendasi yang dihasilkan dari laporan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat perencanaan dan Pengambilan kebijakan Pimpinan, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan .

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	
<b>DAFTAR ISI .....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
1.1. Latar Belakang .....	
1.2. Landasan Hukum.....	
1.3 Maksud dan Tujuan .....	
1.4 Sasaran, Batasan dan Lingkup Pekerjaan.....	
1.5. Sistematika Penulisan.....	
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN ..</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	
2.1.1 Pelayanan Publik .....	
2.1.2. Survey Kepuasan Masyarakat .....	
2.1.3. Pengukuran Kinerja Layanan Publik.....	
2.2. Pengumpulan Data .....	
2.3. Desain Kuesioner .....	
2.4. Penentuan Responden.....	
2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data.....	
<b>BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1. Profil Responden	
3.1.1 Gender .....	
3.1.2. Kelompok Usia.....	
3.1.3 Tingkat Pendidikan .....	
3.1.4. Pekerjaan .....	
3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....	

#### **BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT**

Dari hasil survey akan memperbaiki fasilitas yang kurang baik

#### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

4.1. Kesimpulan .....

4.2. Rekomendasi.....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pemberian pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warganegara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah termasuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), yakni perlu disusun standar kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data standar kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pedoman penyusunan Standar kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun standar kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Standar Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntanbel dan realibel dalam

menjalankan fungsi dan perannya.

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan Masyarakat. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.16 Tahun 2014, tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik, maka Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah melakukan pengukuran yang komprehensif guna mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, yaitu dengan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

## **1.2. LANDASAN HUKUM**

Landasan hukum yang digunakan pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pembantu Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomer 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelanggaran Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 nomor 708);
9. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 39);

### 1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan umum survey ini untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan tujuan di dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Standar Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan publik di unit pelayanan publik.
- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan publik di unit pelayanan publik.
- c. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

### 1.3. SASARAN, BATASAN DAN RUANG LINGKUP

Sasaran survey ini adalah tingkat kepuasan dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2022 dan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya. Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun dua kali dan terbatas di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah, sebanyak 117 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan.

### 1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari atas 5 (Lima) bab yang mencakup :

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan, sasaran, batasan dan lingkup pekerjaan.



**BAB II****KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan Kajian teoritis tentang pelayanan Publik, Survey kepuasan Masyarakat serta metodologi Penelitian yang terdiri dari Pengumpulan Data, Desain Kuesioner, Penentuan Responden, serta Pengolahan dan Metode Analisis Data.

**BAB III****HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Bab ini menyajikan dan menguraikan Profil responden berdasarkan gender, Kelompok Usia, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan serta pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

**BAB IV****RENCANA TINDAK LANJUT**

Bab ini berisi tindak lanjut kedepan

**BAB V****PENUTUP**

Bab ini berisi Kesimpulan dan saran

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **2.1.Kajian Teoritis**

##### **2.1.1 Pengertian dan Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan.

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomer 7 Tahun 2015 tentang pelayanan publik Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di daerah terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan Barang Publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. Penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

### **2.1.2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan dan RB Republik Indonesia No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Ada beberapa Asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. **Empati dengan customers.** Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. **Pembatasan prosedur.** Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. **Kejelasan tatacara pelayanan.** Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. **Minimalisasi persyaratan pelayanan.** Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. **Kejelasan kewenangan.** Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. **Transparansi biaya.** Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. **Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.** Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. **Minimalisasi formulir.** Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. **Efektivitas penanganan keluhan.** Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### **2.1.2 Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu 1 tahun dua kali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam Permenpan dan RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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 merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif menggunakan cara tatap muka melalui wawancara antara enumerator dan responden yang menggunakan bantuan kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

Sedangkan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam, baik terhadap responden yang dipilih .

Jenis data yang dikumpulkan pada survei ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengisian kuesioner, wawancara mendalam. Data

sekunder merupakan data penunjang untuk memperkaya hasil temuan survei Kepuasan Masyarakat.

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

Adapun tahapan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 4 tahap sebagai berikut :

#### **Tahap Pertama**

Pada tahap ini peneliti menyusun proposal survey Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **Tahap Kedua**

Pada tahap ini dilakukan *Focus Group Discussion* dengan pemangku kepentingan, dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mendesain *research tools* dan penetapan sampel penelitian.

#### **Tahap Ketiga**

Mengacu pada tahap sebelumnya, pada tahapan ini dilakukan penelitian lapangan selanjutnya dilakukan inputing dan pengolahan data.

#### **Tahap Keempat**

Pada tahap ini dilakukan penulisan dan pemaparan hasil survey kepuasan masyarakat.

### **2.3. Desain Kuesioner**

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraa Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan pada survei IKM mencakup:

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

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

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan 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 merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TM : Tidak Mudah
- 2) KM : Kurang Mudah
- 3) M : Mudah
- 4) SP : Sangat Mudah

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TP : Tidak Penting
- 2) KP : Kurang Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting



Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner terlampir pada bagian akhir laporan ini. Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut, kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Penambahan pertanyaan di luar yang diwajibkan Permen PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 bertujuan untuk menguji konsistensi jawaban responden serta mengkonfirmasi beberapa pertanyaan wajib ke dalam beberapa pertanyaan tambahan. Dengan pola ini diharapkan akan diperoleh hasil pengukuran yang lebih valid.

2.4. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak menggunakan teknik *random sampling* yang berdasarkan responden yang datang yang melakukan kegiatan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (“Jumlah unsur” + 1) x 10 = jumlah responden (9 +1) x 10 = 100 responden.

2.5. Pengolahan dan Metode Analisis Data

1. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung memakai rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata  
tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

9

=

0,111

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,111 ) dengan rumus sebagai berikut :

Total dari Nilai Persepsi per unsur

IKM = 

Total unsur yang diisi

 x Nilai Penimbang

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

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

Bertitik tolak dari proses perhitungan dan konversi IKM atas berikut ini adalah tabel nilai persepsi interval IKM, Interval konversi IKM dan mutu layanan dari unit Layanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	1,00-2,59	25 – 43,75	D	Tidak baik	Tidak Penting
2	2,60-3,06	43,76 – 62,50	C	Kurang baik	Kurang Penting
3	3,06-3,53	62,51 – 81,25	B	Baik	Penting
4	3,53-4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik	Sangat Penting

2. Metode Analisis data

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokkan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuandran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :

<div> <div>Tinggi</div> <div>Kepentingan</div> <div>Rendah</div> </div>	(A) Prioritas Utama	(B) Pertahankan
	(C) Prioritas Rendah	(D) Berlebihan
	KINERJA	

- Kuadran A**  
 Pada kuadran ini menunjukkan bahwa elemen yang dianggap sebagai prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna Jasa atau layanan yang dianggap sangat penting, namun unit layanan (manajemen/institusi) belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna Jas atau layanan sehingga menimbulkan kekecewaan atau ketidakpuasan.
- Kuadran B**  
 Kuadran ini menunjukkan bahwa elemen yang dianggap sebagai prioritas oleh pengguna jasa atau layanan dan kinerja layanan unit layanan sudah bagus bahkan sangat bagus sehingga menciptakan kepuasan.
- Kuadran C**  
 Elemen pada kuadran ini menunjukkan kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa atau layanan. Pada sisi lain pelaksanaannya oleh unit layanan biasa-biasa saja. Hal ini menunjukkan kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D**  
 Pada kuadran ini, elemen yang mempengaruhi pengguna jasa atau layanan kurang penting, namun pada sisi yang lain kinerja elemen ini sangat memuaskan.

**BAB III**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitain survey kepuasan masyarakat dengan pembahasan sebagai berikut :

**3.1. Profil Responden**

Berikut akan dipaparkan profil responden dalam penelitian Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi : Jenis Kelamin, Kelompok usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

**3.1.1 Jenis Kelamin**

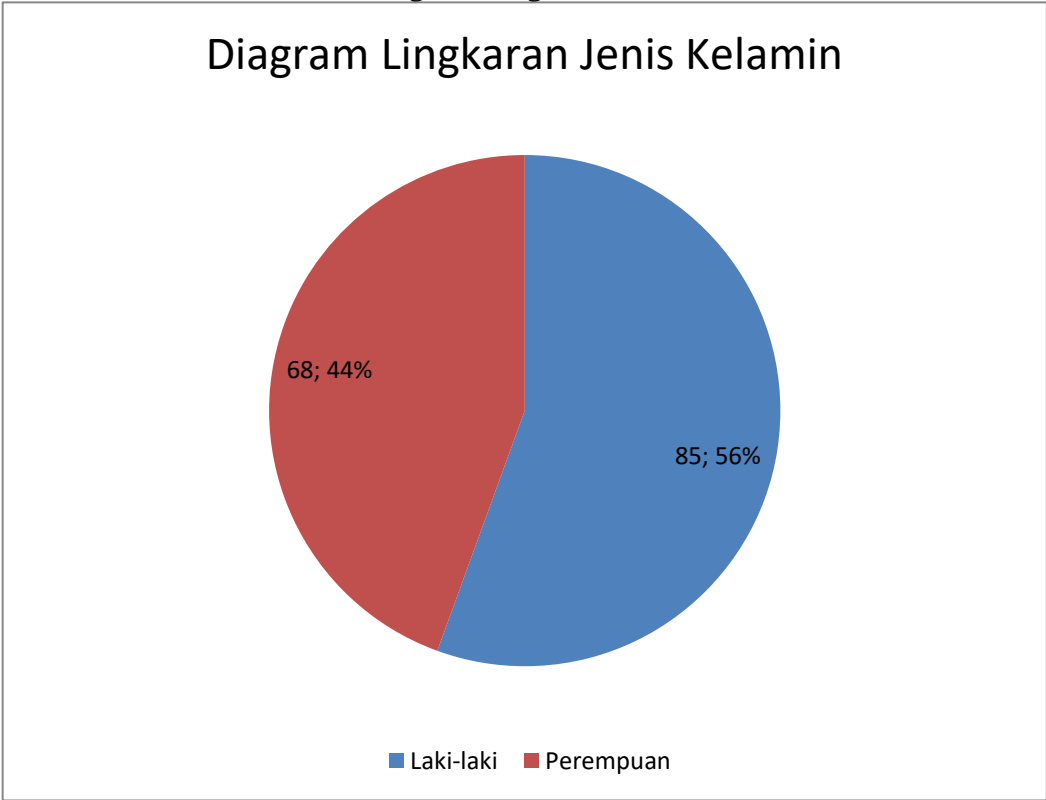
Tabel 3.1  
Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	85	55,56
2	Perempuan	68	44,44
Jumlah			100

Sumber : Data Primer diolah

Dilihat dari jenis kelamin responden dapat diketahui bahwa jumlah responden laki- laki dengan frekuensi sebanyak 85 responden atau sebesar 55.56% dan responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 68 responden atau sebesar 44.44%.

Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



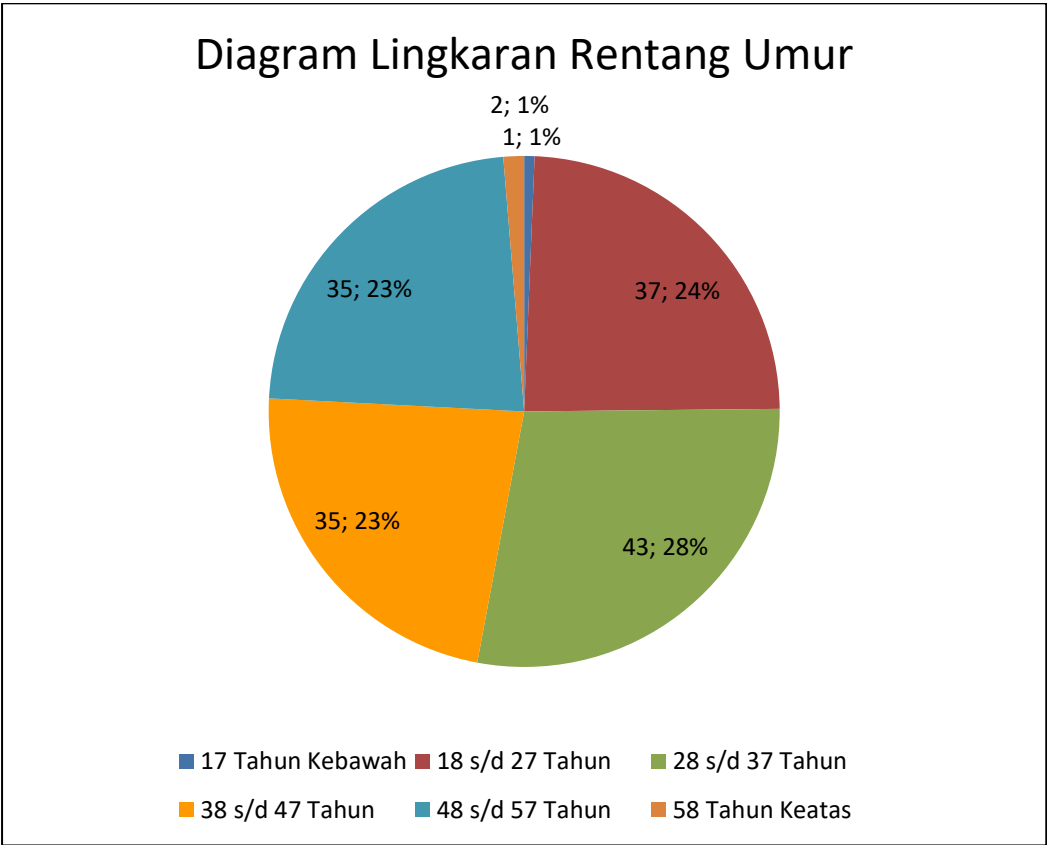
3.1.2. Kelompok usia

Tabel 3.2  
Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi
1	<17 th	1
2	18-27 th	37
3	28-37 th	43
4	38-47 th	35
5	48-58 th	35
6	>58 th	2
		153

Sumber : Data Primer , 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian survey kepuasan masyarakat ini terbanyak adalah responden usia 18-27 Tahun sebanyak 37 responden atau sebesar 24.18%. Kemudian usia 28-37 Tahun sebanyak 43 responden atau sebesar 28.10%. Usia 38-47 Tahun sebanyak 35 responden atau sebesar 22.88%. Usia 48-58 Tahun sebanyak 35 responden atau sebesar 22.88%. Responden yang terkecil adalah usia > 58 tahun sebanyak 2 responden atau 1,31% dan usia <17 sebanyak 1 responden atau 0.65%.



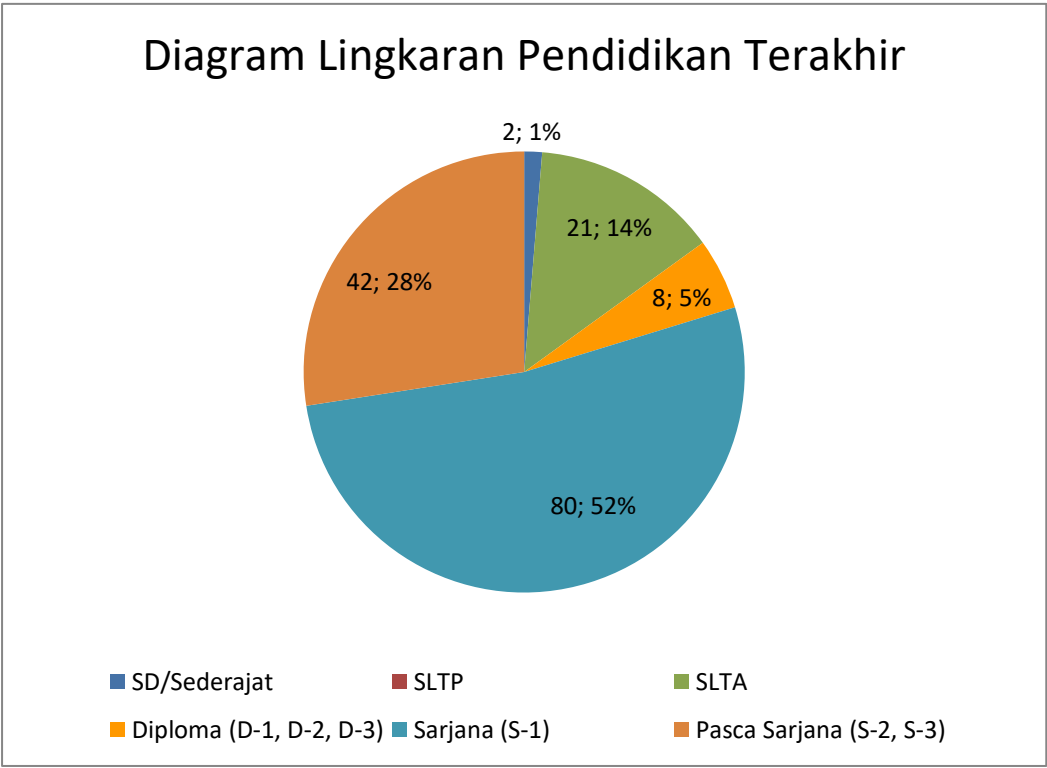
3.1.3. Tingkat Pendidikan

Tabel 3.2  
Profil Responden Berdasar Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	2	1,31
2	SLTP		0,00
3	SLTA	21	13,73
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	8	5,23
5	Sarjana (S-1)	80	52,29
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	42	27,45
Total		153	100

Sumber : Data Primer, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian survey kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah responden yang mempunyai Pendidikan SD 2 responden sebanyak 1.31%, pendidikan SLTA sebanyak 21 responden atau 13.27%. Kemudian Pendidikan Diploma (D1-D2-D3) sebanyak 8 responden atau 5.23%, Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 80 responden atau sebesar 52.29%. Pendidikan Pasca Sarjana (S2/S3) sebanyak 42 responden atau sebesar 27.45%. Sementara tidak ada responden dengan tingkat pendidikan SLTP.



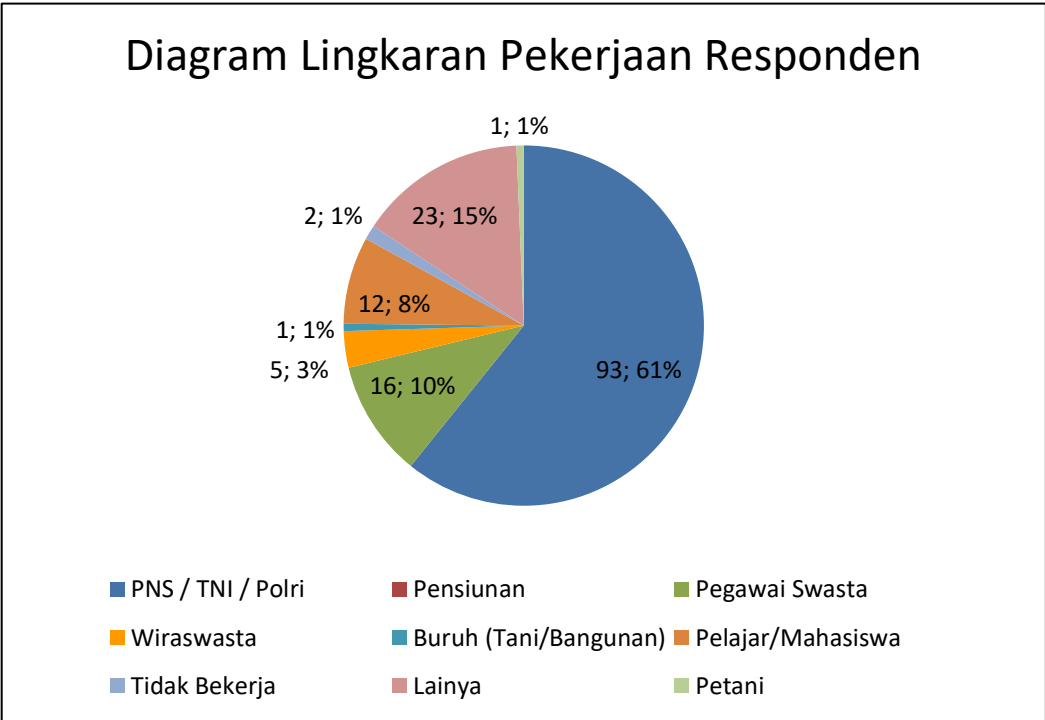
3.1.4. Pekerjaan

Tabel 3.3  
Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH
1	PNS / TNI / Polri	93
2	Pensiunan	-
3	Pegawai Swasta	1
4	Wiraswasta	5
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1
6	Pelajar/Mahasiswa	12
7	Tidak Bekerja	2
8	Lainya	23
9	Petani	1
Jumlah		153

Sumber : Data Primer, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian survey kepuasan masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak adalah responden yang dengan status pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 93 responden atau 60.78%. Pelajar/ Mahasiswa masing-masing sebanyak 12 responden atau sebesar 7.84% . Kemudian pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 16 responden atau sebesar 10.46%. Pekerjaan sebagai lainnya sebanyak 23 responden atau sebesar 15.03%, pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 5 responden atau 3.27% serta responen dari yang tidak bekerja sebanyak 2 atau 1.31% dan Buruh/Petani sebanyak 2 atau sebesar 1.31%.



3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Pengukuran Secara Parsial

Berikut ini akan diuraikan secara parsial masing-masing elemen dalam survey kepuasan masyarakat terkait dengan kinerja dan tingkat kepentingannya.

1. Persyaratan

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Persyaratan	3,41	3,39	Baik	Berlebihan

Sumber : Data Primer, 2022

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,53 dalam kategori “**Baik**” sedangkan untuk nilai kepentingan dengan nilai 3,39 masuk kedalam kategori **Berlebihan**.

2. Prosedur

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Prosedur	3,34	3,35	Baik	Prioritas Rendah

Sumber : Data Primer, 2022

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,34 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,53 dalam kategori “ **Baik**”. Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,35 dalam kategori **Prioritas Rendah**.

3. Waktu Pelayanan

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Waktu Pelayanan	3,3	3,43	Baik	Prioritas Utama

Sumber : Data Primer, 2022

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,3 dan berada pada interval 3,06-3,53 dalam kategori “**Baik**”.Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,43 dalam kategori **Prioritas Utama**.



4. 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

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	3,4	Baik	Berlebihan

Sumber : Data Primer, 2022

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 Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,53 dalam kategori “**Baik**”. Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,4 dalam kategori **Berlebihan**.

5. Kompetensi Pelaksana

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Kompetensi Pelaksana	3,4	3,43	Baik	Pertahankan Prestasi

Sumber : Data Primer, 2022

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,36 dalam kategori “**Baik**”.Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,43 dalam kategori **Pertahankan Prestasi**.

6. Perilaku Pelaksana

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Perilaku Pelaksana	3,5	3,46	Baik	Pertahankan Prestasi

Sumber : Data Primer, 2022

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar 3,5 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,53 dalam kategori **“Baik”**. Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,46 dalam kategori **Pertahankan Prestasi**.

**7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	3,49	Baik	Pertahankan Prestasi

Sumber : Data Primer,2018

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar 3,37 dan berada pada interval 3,06 s/d 3,53 dalam kategori **“Baik”**. Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,49 dalam kategori **Pertahankan Prestasi**.

**8. Sarana dan prasarana**

Elem SK	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Kinerja Unit Layanan	Tingkat Kepentingan
Sarana dan prasarana	3,22	3,44	Baik	Prioritas Utama

Sumber : Data Primer, 2022

Sarana dan prasarana, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar 3,22 dan berada pada interval 2,60 s/d 3,06 dalam kategori **“Baik”**. Sedang dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,44 dalam kategori **Berlebihan**.

**3.2.2. Pengukuran secara simultan (bersama-sama)**

**Rangkuman 8 Elemen SKM**

No.	Variabel	Kinerja
1.	Persyaratan	3,41
2.	Prosedur	3,34
3.	Waktu Pelayanan	3,3

4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37
5.	Kompetensi Pelaksana	3,4
6.	Perilaku Pelaksana	3,5
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37
8.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,22
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,36</b>

Sumber : Data Primer, 2022

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah secara umum menunjukkan skor nilai IKM **3,36** dengan nilai konversi **84** berada di rentang/skala 3.0644– 3,532 dan masih dalam kategori **Baik**. Dari kesembilan elemen yang ada, **Perilaku Pelaksana** menempati kinerja peringkat tertinggi kemudian disusul **Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** kemudian **Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Sedangkan untuk elemen terendah adalah **Prosedur**.

### 3.2.3. Urutan Tingkat Kepentingan Elemen SKM

No Urut Kepentingan	Indikator SKM	Rata-rata
1.	Persyaratan	3,39
2.	Prosedur	3,35
3.	Waktu Pelayanan	3,4
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4
5.	Kompetensi Pelaksana	3,43
6.	Perilaku Pelaksana	3,46
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49
8.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,44

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan dengan hasil pembahasan secara parsial masing-masing elemen dalam survey kepuasan masyarakat terkait dengan tingkat kepentingannya, pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden menilai **Perilaku Pelaksana** menjadi elemen yang paling penting bila dibandingkan dengan elemen-elemen lainnya. Sedangkan elemen **Prosedur** menjadi elemen yang paling rendah tingkat kepentingannya dibandingkan dengan elemen-elemen lainnya.

3.2.4. Diagram Kartesius SKM

Pada bagian berikut ini akan dipaparkan Pemetaan Kinerja dan Tingkat Kepentingan 9 elemen SKM.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran
1	Persyaratan	3,41	3,39	D
2	Prosedur	3,34	3,35	C
3	Waktu Pelayanan	3,3	3,43	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	3,4	D
6	Kompetensi Pelaksana	3,4	3,43	B
7	Perilaku Pelaksana	3,5	3,46	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	3,49	B
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,22	3,44	A
JUMLAH		26,91	27,39	
NILAI RATA-RATA		3,36	3,42	

Mengacu pada hasil perhitungan seperti yang tertuang pada tabel diatas dapat digambarkan posisi elemen Survey Kepuasan Masyarakat ke dalam diagram kartesius sebagai berikut :

(A) i. Persyaratan Prosedur B e	(B) • Produk Spesifikasi Pelayanan • Perilaku Pelaksana • Penanganan, • Saran dan Masukan
(C) • Waktu Pelayanan B e	(D) • Kompetensi • Kelengkapan dan Prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan dan diagram kartesius diatas dapat diketahui bahwa kesembilan elemen dalam SKM tersebut memiliki kinerja dan tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Berikut ini akan diuraikan masing-masing kuadran dan posisi masing-masing elemen tersebut.

• Kuadran A

Terdapat dua elemen yang berada di kuadran ini yaitu Persyaratan dan Prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa elemen tersebut memiliki kinerja yang relatif cukup rendah, namun pengguna jasa atau layanan menganggap elemen tersebut memiliki **Prioritas Utama**.

Oleh karena itu Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu memprioritaskan elemen tersebut agar memiliki kinerja yang lebih baik.

#### **Kuadran B**

Terdapat tiga elemen yang berada di kuadran ini yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Ketiga elemen tersebut memiliki kinerja yang tinggi pada sisi yang lain pengguna jasa atau pengguna layanan menempatkan ketiga elemen tersebut pada tingkat kepentingan yang tinggi juga. Berdasarkan dari hal tersebut pihak Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mempertahankan capaian untuk ketiga elemen tersebut.

#### **Kuadran C**

Terdapat satu elemen yang berada di kuadran ini yaitu Waktu pelayanan . Hal ini menunjukkan bahwa elemen tersebut memiliki kinerja yang rendah dan pengguna jasa atau layanan tidak menganggap begitu penting elemen tersebut.

#### **Kuadran D**

Terdapat dua elemen yang berada di kuadran ini yaitu Kompetensi Pelaksana dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa elemen tersebut memiliki pengaruh yang kurang penting untuk masyarakat akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga hasilnya sangat memuaskan.

Bertitik tolak dari mapping pada diagram kartesius diatas terdapat dua elemen yang menjadi perhatian Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk segera melakukan perbaikan agar memiliki kinerja yang baik yaitu Persyaratan dan Prosedur.

Hal ini menjadi penting karena dilihat dari tingkat kepentingannya pengguna jasa atau layanan yang menganggap elemen tersebut pada kategori sangat penting dan menjadi prioritas utama.



## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan dengan hasil pembahasan secara parsial masing-masing elemen dalam survey kepuasan masyarakat terkait dengan tingkat kepentingannya, responden menilai **Persyaratan dan Prosedur** menjadi elemen yang paling penting bila dibandingkan dengan elemen-elemen lainnya. Sedangkan elemen pelayanan **Kompetensi Pelaksana dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana** menjadi elemen yang paling rendah tingkat kepentingannya dibandingkan dengan elemen-elemen lainnya. Sehingga Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu memperbaiki dan memperjelas persyaratan dan prosedur sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil analisis pada bab sebelumnya, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapati dalam survey kepuasan masyarakat terhadap layanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah :

1. Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah menunjukkan skor/ nilai IKM **3,36** dengan nilai konversi **84** berada di rentang/skala 3,0644-3,532 dan masih dalam kategori **Baik**.
2. Dari kesembilan elemen yang ada, **Perilaku Pelaksana** menempati kinerja peringkat tertinggi kemudian disusul Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan lalu Waktu Pelayanan. Sedangkan untuk elemen terendah adalah Persyaratan dan Prosedur. Meski demikian kesembilan elemen tersebut masih tergolong dalam kategori baik.
3. Jika dilihat kepentingannya, **Persyaratan dan Prosedur** menjadi elemen yang paling penting dibandingkan dengan elemen-elemen lainnya.

#### **3.2. Rekomendasi**

Bertitik tolak dari hasil temuan dilapangan (observasi) dan analisis data kuantitatif yang dilakukan dan temuan saran dalam pertanyaan terbuka (kuesioner) berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan :

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
2. Penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan
3. Adanya prosedur dan tata cara permintaan informasi dan pengaduan yang mudah sehingga penanganan permintaan informasi dan pengaduan dapat direspon dengan cepat



