

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022  
DI LINGKUNGAN BAPPEDA KABUPATEN PATI**



---

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

**Jl. Raya Pati – Kudus Km. 3,5 Pati**

**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati tahun 2022.

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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah di lingkungan Bappeda Kabupaten Pati yang diselenggarakan pada tahun 2022, sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

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

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN PATI

**Dr. MUHTAR, S.I.P, MM**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660620 199603 1 003

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	1
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	2
<b>DAFTAR ISI</b> .....	3
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	4
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	5
Latar Belakang.....	5
Maksud dan Tujuan.....	5
Sasaran.....	6
Ruang Lingkup Kegiatan.....	6
Manfaat .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL</b> .....	8
Perangkat Daerah.....	8
Langkah-Langkah Penyusunan SKM.....	9
Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	10
<b>BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	12
Data Responden.....	12
Analisa Hasil Survei.....	13
Rencana Tindak Lanjut.....	16
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	18
Kesimpulan.....	18
Saran.....	18
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN :</b>	
DAFTAR KUESIONER SKM	
PENGELOLAAN DATA NILAI PERSEPSI RESPONDEN	
SUSUNAN TIM PENYUSUN SKM	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Tabel 3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	12
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	13
Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
Tabel 6. Kategori Unsur Pelayanan.....	14
Tabel 7. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan .....	15
Tabel 8. Nilai Unsur SKM.....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

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

Dasar pelaksanaan survei tersebut mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk :

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

6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **C. SASARAN**

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

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

### **D. 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 85 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah yang memiliki tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang perencanaan dan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan Daerah. Sedangkan fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati yaitu :

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

Adapun susunan organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai berikut :

1. Kepala Badan.
2. Sekretariat terdiri dari :
  - 1) Subbagian Program;
  - 2) Subbagian Keuangan; dan
  - 3) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
4. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, terdiri dari :
  - 1) Subbidang Perencanaan;
  - 2) Subbidang Data dan Informasi Perencanaan; dan
  - 3) Subbidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan.



5. Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Manusia, terdiri dari :
  - 1) Subbidang Perekonomian; dan
  - 2) Subbidang Sumber Daya Alam.
6. Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan, terdiri dari :
  - 1) Subbidang Infrastruktur; dan
  - 2) Subbidang Kewilayahan.
7. Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, terdiri dari :
  - 1) Subbidang Pemerintahan;
  - 2) Subbidang Pembangunan Manusia.
8. Bidang Penelitian dan Pengembangan, terdiri dari :
  - 1) Subbidang Sosial dan Pemerintahan;
  - 2) Subbidang Ekonomi dan Pembangunan;
  - 3) Subbidang Inovasi dan Teknologi.

## **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. LANGKAH – LANGKAH PENGELOLAAN DATA**

### **Periode Pelaksanaan Survei**

Survei ini dapat dilakukan secara tetap dan jangka waktu (periode) tertentu, Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan, 6 (enam) bulanan atau 1 (satu) Tahunan periodik minimal 1 tahun sekali. Dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dimulai dari tanggal 22 Januari 2022 sampai dengan tanggal 30 April 2022 dengan jumlah populasi sebanyak 130 (seratus tiga puluh) orang yang melakukan koordinasi dan konsultasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati, diambil sample sebanyak 100 (Seratus) orang.

### **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 publik. 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 / pengguna layanan 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.

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1**

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

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	4	3,5324-4,00	88,31-100,0	A	Sangat Baik

### BAB III

#### ANALISIS SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

##### A. DATA RESPONDEN

###### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	Laki-laki	49	49%	
2.	Perempuan	51	51%	
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>	

###### 2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	SLTP	-	-	
2.	SMA	12	12%	
3.	D - III	-	-	
4.	S - 1	61	61%	
5.	S - 2	27	27%	
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	

### 3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4

Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	ASN	62	62%	
2.	THL	9	9%	
3.	Swasta	14	14%	
4.	Wirausaha	3	3%	
5.	Mahasiswa	8	8%	
6.	TNI	2	2%	
7.	POLRI	2	2%	
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	

#### B. ANALISIS HASIL SURVEI

Data akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati dengan data kuesioner berjumlah 100 yang diisi oleh masing-masing responden laki-laki 49% dan perempuan 51%. 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 2022 secara terperinci adalah sebagai berikut :

**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 :

**Tabel 5**  
**Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	4	3,5324-4,00	88,31-100,0	A	Sangat Baik

**Tabel 6**  
**Kategori Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur	Pelayanan Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,21	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,24	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,25	Baik
4	Biaya/ Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,23	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,26	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,39	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,75	Sangat Baik

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= (3,21 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) \\
 &= 0,3531 + 0,3564 + 0,3575 + 0,44 + 0,3553 + 0,3586 + 0,3729 + 0,3564 + 0,4125 \\
 &= \underline{\underline{\mathbf{3,3627}}}
 \end{aligned}$$

**Jadi Nilai Survei adalah 3,3627**

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 = 3,3627 X 25 = **84,06**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

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 baik. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Tabel 7**  
**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>( x 0,11 )</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,21	0,3531
2	Prosedur Pelayanan	3,24	0,3564
3	Waktu Pelayanan	3,25	0,3575
4	Biaya/ Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,23	0,3553
6	Kompetensi Pelayanan	3,26	0,3586
7	Perilaku Pelaksana	3,39	0,3729
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	0,3564

9	Penanganan Pengaduan	3,75	0,4125
<b>NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN</b>			3,3627

  

SKM UNIT PELAYANAN/OPD	:	84,06
MUTU PELAYANAN	:	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	Baik

### C. RENCANA TINDAK LANJUT

Rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,21 – 4,00 atau Sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Biaya / Tarif; dan
2. Penanganan Pengaduan

Hasil penilaian masing – masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati menurut responden termasuk dalam kategori baik. Adapun variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,21 dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,23.

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

Berkaitan dengan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah dilakukan upaya – upaya, baik melalui rapat rutin struktural setiap hari senin setelah apel ataupun membuat nota dinas ke bidang – bidang agar proses pelayanan bisa dipercepat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa segera terlayani dengan baik dan efisien. Hal lain yang menjadi kendala dalam pelayanan yang kurang cepat karena pada awal tahun banyak



kegiatan yang harus diselesaikan karena terkait perencanaan, diantaranya :

- Di awal tahun penyusunan RPD ( Rencana Pembangunan Daerah ) wajib dilaksanakan bagi daerah yang periode masa jabatan Bupati berakhir tahun 2022, yang diikuti pembuatan Renstra Perangkat Daerah yang difasilitasi masing masing Bidang sesuai rumpun, dan dilanjut dengan menyusun RKPD ( Rencana Kerja Pemerintah Daerah ) Tahun 2023, serta memfasilitasi penyusunan Rencana Kerja Perangkat Daerah tahun 2023.
- Dan Juga faktor masa pandemi *covid – 19* sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang begitu maksimal.

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

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pati dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 81,26 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **84,06** dan semua unsur menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata indeks **3,3627**.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tahun 2022 adalah **Baik**.

#### **B. Saran**

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

# **Lampiran - Lampiran**

## 1. Daftar Kuesioner SKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Semester II  
PADA UNIT LAYANAN BAPPEDA KABUPATEN PATI  
TAHUN 2022

### I. IDENTITAS RESPONDEN

---

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam  08.00 – 12.00\*  
Survei : \_\_\_\_\_  13.00 – 17.00\*

---

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : Konsultasi  
Perencanaan, Renja, RPJMD, Renstra, SIPD, Anggaran, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2	<b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7	<b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik	1 2 3 4
4	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</b> a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4	9	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

## 2. Pengelolaan Data Nilai Persepsi Responden

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 8**

**Nilai Unsur SKM**

<b>No</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Unsur SKM</b>
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksan	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks}$

(X) Dengan demikian, nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

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

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

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN PATI

ALAMAT : Jl. Raya Kudus - Pati Km. 3,5 Pati Kode Pos 59163

TELEPON : (0295) 381351

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	2	4	2	2	3	2	2
20	3	2	3	4	4	3	3	2	4
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	3	2	4	4	2	3	2	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	4	3	4	3	3	2
25	3	4	4	4	4	3	4	4	3
26	4	3	3	4	3	4	3	3	3
27	4	3	2	4	2	2	3	2	2
28	3	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4



34	3	3	2	4	3	3	3	2	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	3	4	3	3	4	3	4
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	3	3	4	3	4	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	2	4	3	3	4	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	4	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	4	3	3	3	3
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	4	3	4	3	4	4	3	4
57	3	4	3	4	3	4	3	3	4
58	3	3	3	4	4	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	3	4	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	3	3	4	3	4	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	3	3	4	4	4	4	4	3	4
75	3	3	4	4	3	3	3	3	4
76	3	3	4	4	3	3	3	3	4

77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	4	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	4	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	4	3	4	3	4	4	3	4
88	3	4	3	4	3	3	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	4	4	4
90	3	3	4	4	3	3	4	4	4
91	3	3	4	4	4	3	4	4	4
92	3	4	4	4	4	3	4	4	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	4	4	4
95	3	4	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	4	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	4	4	3	3	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100	4	3	3	4	3	3	4	3	4
<b>JUMLAH</b>	<b>321</b>	<b>324</b>	<b>325</b>	<b>400</b>	<b>323</b>	<b>326</b>	<b>339</b>	<b>324</b>	<b>375</b>
<b>Jml nilai per unsur</b>	<b>321</b>	<b>324</b>	<b>325</b>	<b>400</b>	<b>323</b>	<b>326</b>	<b>339</b>	<b>324</b>	<b>375</b>
NRR per unsur	3,21	3,24	3,25	4,00	3,23	3,26	3,39	3,24	3,75

- a. Nilai IKM : 84,06  
b. Mutu Pelayanan : B  
c. Kinerja Unit Layanan : Baik

												<b>JUMLAH NILAI INDEKS</b>	<b>NILAI YANG SUDAH DIKONVERSAS</b>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------	-------------------------------------

JUMLAH	321	324	325	400	323	326	339	324	375	3057	76425
(/100)	3,21	3,24	3,25	4	3,23	3,26	3,39	3,24	3,75	30,57	764,25
(x0,11)	0,3531	0,3564	0,3575	0,44	0,3553	0,3586	0,3729	0,3564	0,4125	3,3627	84,0675
Jml nilai per unsur	321	324	325	400	323	326	339	324	375		
NRR per unsur											

### 3. Susunan Tim Penyusun SKM

**SUSUNAN TIM PENYUSUN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN PATI  
TAHUN 2022**

No	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Penasehat
2.	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Ketua
3.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris
4.	2 (dua) Orang Pelaksana pada Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Anggota

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN PATI

ttd

**Ir. PUJO WINARNO, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP.19620808 198603 1 020