



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BAPPEDALITBANG KABUPATEN BANYUMAS

TAHUN 2019



BAPPEDALITBANG
KABUPATEN BANYUMAS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Bappedalitbang Kabupaten Banyumas dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan terhadap pelayanan publik seperti diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Bappedalihang Kabupaten Banyumas Tahun 2019 ini merupakan gambaran terhadap pelayanan Bappedalitbang selama tahun 2019. Diharapkan laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi evaluasi guna peningkatan pelayanan menjadi lebih baik. Semoga ditahun mendatang, Bappedalitbang dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang semakin meningkat dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan Kabupaten Banyumas.

Purwokerto, 2019

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Banyumas



Drs.PURWADI SANTOSO, M.Hum
NIP.19630629 198903 1 003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
Bab I Pendahuluan	(1)
A. Latar Belakang	(1)
B. Tujuan	(1)
C. Metode	(2)
D. Jadwal Survey	(2)
Bab II Analisis	(3)
A. Responden	(3)
B. Hasil	(4)
Bab III Penutup	(8)
A. Kesimpulan	(8)
B. Saran	(8)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah mengamanatkan bahwa peningkatan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Banyumas telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini yang salah satunya dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat

B. TUJUAN

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Bappedalitbang dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas

C. METODE

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan 35 responden terdiri dari OPD di Kabupaten Banyumas berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam penyusunan dokumen perencanaan. Adapun pertanyaan terdiri dari 9 unsur dengan empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Langkah-langkah penyusunan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persiapan

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2. Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden

3. Pengolahan Data

Pengolahan data responden dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 0,1111.

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 :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

4. Penyusunan Laporan

Hasil dari SKM pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

A (sangat baik)	: 88.31 - 100
B (baik)	: 76.61 – 88.30
C (kurang baik)	: 65.00 – 76.60
D (tidak baik)	: 25.00 – 64.99

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah

D. JADWAL SURVEY

Pelaksanaan survey dilaksanakan pada bulan Desember 2019.

BAB II.

ANALISIS

A. RESPONDEN

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

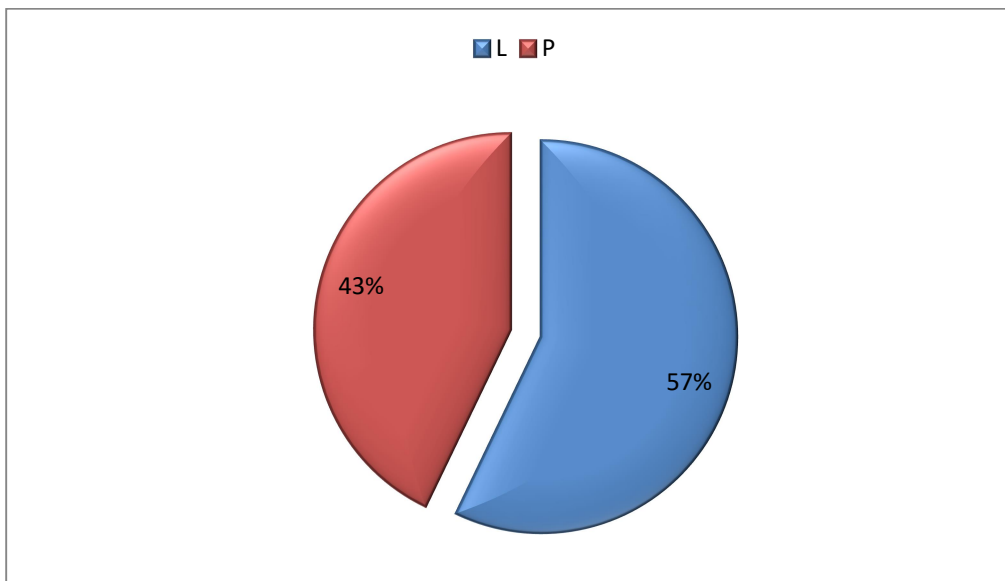
1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BLP Setda Kabupaten Banyumas Tahun 2019
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 tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah responden dalam survei ini adalah 35 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 57% Laki-Laki dan 43% Perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada Tabel 1. dan Gambar 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	20	57%
Perempuan	15	43%

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



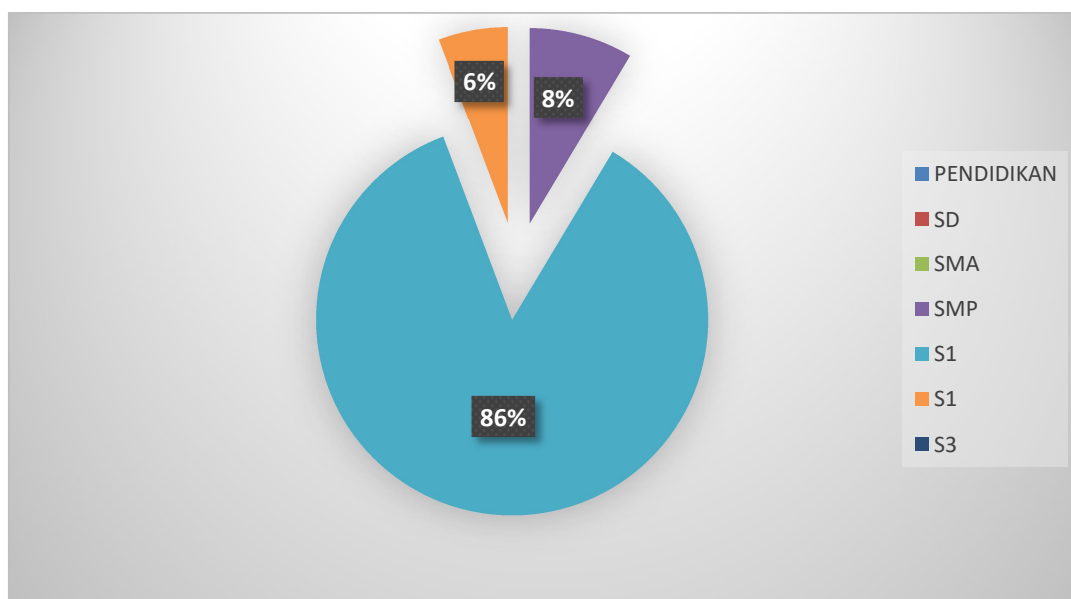
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan terakhir responden terdiri dari jenjang pendidikan SMP sebanyak 3 orang, Sarjana Strata 1 sebanyak 30 orang dan lulusan Sarjana Strata 2 sebanyak 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Banyumas di dominasi pada tingkat pendidikan S1 sebagaimana terlihat pada tabel 2 dan gambar 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	3	6%
SMA	0	0%
Strata 1	30	86%
Strata 2	2	8%

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



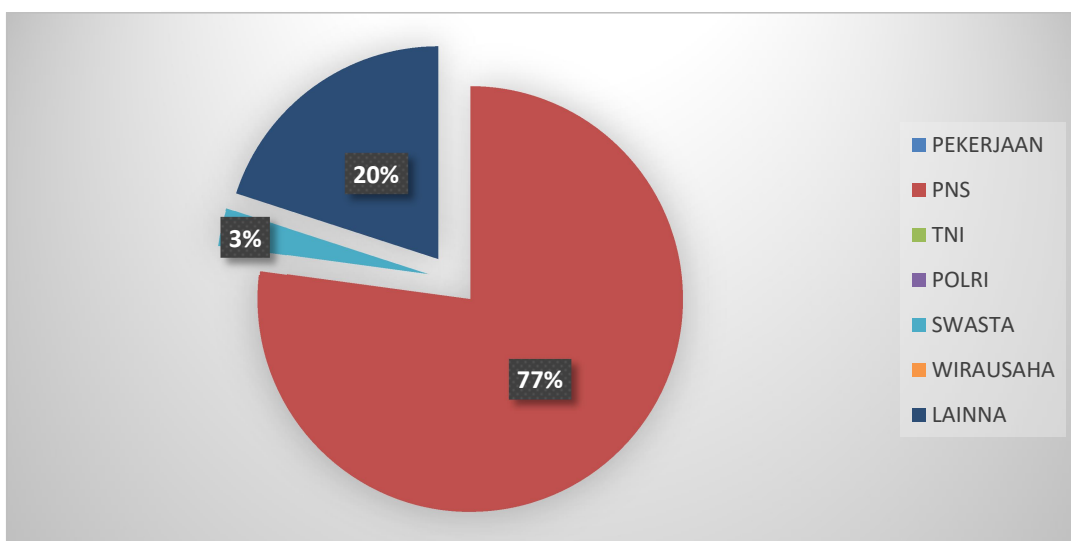
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas tahun 2019 sebanyak 27 orang merupakan PNS, pegawai swasta sebanyak 74 orang, pegawai Swasta, 26 orang wirausahawan, 8 orang bekerja di beragam sektor. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama disajikan pada tabel 3 dan gambar 3 dibawah ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	27	77%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
SWASTA	1	3%
WIRAUUSAHA	0	0%
LAINNYA	7	20%

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



B. HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan pada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas pada tahun 2019 dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM dan Skor Pelayanan Penyusunan Dokumen Perencanaan

No	Pelayanan	Nilai SKM	Skor	Mutu	Kinerja
1.	Pelayanan Penyusunan Dokumen Perencanaan	80.79	3.23	B	Baik

Sebagaimana disajikan pada Tabel 4 diperoleh nilai SKM *Pelayanan Penyusunan Dokumen Perencanaan* Bappedalitbang Kabupaten Banyumas Tahun 2019 sebesar 80.79 dengan skor pelayanan sebesar 3,23, mutu layanan B dan kinerja unit pelayanan “Baik”. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Nilai SKM per Unsur Pelayanan Penyusunan Dokumen Perencanaan

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan
U1	Persyaratan	79.28
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	77.85
U3	Waktu Penyelesaian	75.71
U4	Biaya/Tarif	92.14
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77.14
U6	Kompetensi Pelaksana	78.57
U7	Perilaku Pelaksana	80.71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75
U9	Sarana dan Prasarana	90.71

Tabel diatas menunjukkan bahwa mutu yang sangat baik didapat dalam U4 Biaya / Tarif dan U9 Sarana dan Prasarana yang masing masing menunjukkan hasil 92.14 dan 90.71. Beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori mutu baik yaitu U1 (79.28), U2 (77.85), U5 (77.14), U6 (78.57) dan U7 (80.71). Sedangkan kategori mutu kurang baik ditunjukkan pada U3 Waktu Penyelesaian (75.71) dan U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (75).

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan OPD terhadap pelayanan yang diberikan Bappedalitbang Kabupaten Banyumas. Hasil ini akan digunakan sebagai evaluasi penilaian pelayanan pada Bappedalitbang. Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM Bappedalitbang Kabupaten Banyumas tahun 2019 adalah sebesar 80.79 dengan skor 3,23 berpredikat kinerja “Baik”;
2. Skor unsur pelayanan tertinggi terdapat pada U4 Biaya / Tarif menunjukkan angka 92.14 sedangkan, skor unsur pelayanan terendah pada U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 75.

B. SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perlu untuk lebih memperhatikan unsur pelayanan yang masuk dalam kategori “Kurang Baik”;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak
3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan agar dilakukan secara berkelanjutan
4. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka SKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil SKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.