



INDEKS
KEPUASAAN
MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala kemurahan dan perkenan-Nya kami dapat menyelesaikan **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024** sebagai ikhtiar dalam mewujudkan organisasi yang tepat fungsi, tepat proses, dan tepat ukuran.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Palu, 28 Juni 2024

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH



Dr. Ir. CHRISTINA SHANDRA TOBONDO, M.T.

PEMBINA UTAMA MADYA

NIP.19670526 199203 2 00

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Bab I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Unsur Dalam Survei	3
1.5 Sasaran	4
Bab II METODOLOGI SURVEI	5
2.1 Tahapan Seleksi Survei	5
2.2 Variable Survei	5
2.3 Metode Pengolahan Data Dan Analisis	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden	6
Bab III PENGUKURAN	7
3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data	7
3.1.1 Periode Pelaksanaan Survei	7
3.1.2 Metode Penelitian	7
3.1.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	7
3.1.4 Pengolahan Data	7
3.1.5 Laporan Hasil Pengukuran Indeks	8
Bab IV PENGELOLAHAN SURVEI	9
4.1 Analisis Hasil Survei	9
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	14
5.1 Kesimpulan	14
5.2 Saran	14
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	
1. Tabel 1 Kriteria Konversi IKM	5
2. Tabel 2 Krijcie and Morgan	6
3. Tabel 3 Skala Dan Kriteria Jawaban	7
4. Tabel 4 Nilai Persepsi Nilai Internal	8
5 Tabel 5 Nilai Unsur SKM	8
6 Tabel 6 Kategori Unsur Pelayanan	10
7 Tabel 7 Nilai Rata - Rata SKM	12
8 Tabel 8 Nilai Tren SKM	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Tengah maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar pelaksanaan

Dasar Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh **Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah**.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik,
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Unsur Dalam Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Google Form melalui tautan yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah :**Pengertian Dasar**

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 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, ketrampilan 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)

Berberapa Pelayanan publik di BAPPEDA Provinsi Sulawesi Tengah Yaitu :

1. Musyawarah Perencanaan Pembangunan
2. Penyusunan Rencana Kerja Pemerintahan Daerah
3. Monitoring, Evaluasi Dan pelaporan Pelaksanaan Pembangunan Daerah
4. Pelaksanaan Pelayanan Data Dan Informasi
5. Fasilitasi Kordinasi Dokumen RPJP, RPJMD Dan Renstra

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Tahapan Seleksi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrument survei;
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2 Variable Survei

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1.
Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya,

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 2
Krijcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III PENGUKURAN

3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Periode Pelaksanaan Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik dalam jangka waktu per triwulan di tahun 2024, Triwulan II dimulai April s.d Juni dengan jumlah responden sebanyak 11 (Sebelas) responden, dimana diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Metode Penelitian

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui penyebaran kuisioner 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 digunakan untuk mengukur Sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Tabel 3.
Skala dan Kriteria Jawaban

SKALA	KRITERIA
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan teknik pengisian kuisioner sendiri oleh masyarakat dan langsung mengumpulkan hasil jawaban kuisioner kepada petugas yang melayani. Apabila responden mengalami kesulitan dengan maksud pertanyaan survei, maka petugas akan menjelaskan kepada responden maksud pertanyaan tersebut.

4. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, Langkah-langkah analisis data meliputi :

1. Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuisioner.
2. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki perimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata} \quad \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} =$$

N = Bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

3. Setelah data isian kuisisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 4
Nilai Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TidakBaik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

5. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari 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 5
Nilai Unsur SKM

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

BAB IV PENGELOLAHAN SURVEI

4.1 Analisi Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat telah dilakukan. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan dan dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Data akhir penyusunan survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan data responden kuesioner berjumlah 10 (Sepuluh) responden total keseluruhan yang diisi oleh masing-masing responden. Berdasarkan hasil perhitungan 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 Provinsi Sulawesi Tengah Triwulan I Tahun 2024 secara terperinci adalah sebagai berikut.

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi
Sulawesi Tengah

Alamat : Jl.Prof.Dr Mohammad Yamin, SH. Palu Sulawesi Tengah (94112)

Telepon/Fax : (0451) 421844-421845 - Fax (0451) 451560

E-mail : kepegawaianbappeda88@gmail.com

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11

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 :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

SKM Unit Pelayanan X 25

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

Tabel 6.
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,400	Sangat Memuaskan
2.	Prosedur Pelayanan	3,400	Sangat Memuaskan
3.	Waktu Pelayanan	3,500	Sangat Memuaskan
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Memuaskan
5.	Produk Layanan	3,700	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelayanan	3,400	Sangat Memuaskan
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	Sangat Memuaskan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500	Sangat Memuaskan
9.	Sarana dan Prasarana	3,600	Sangat Memuaskan

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

A. Nilai SKM setelah dikonversi = 88,800

B. Mutu Pelayanan A

C. Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT MEMUASKAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan berkategori **Sangat Memuaskan**. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

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

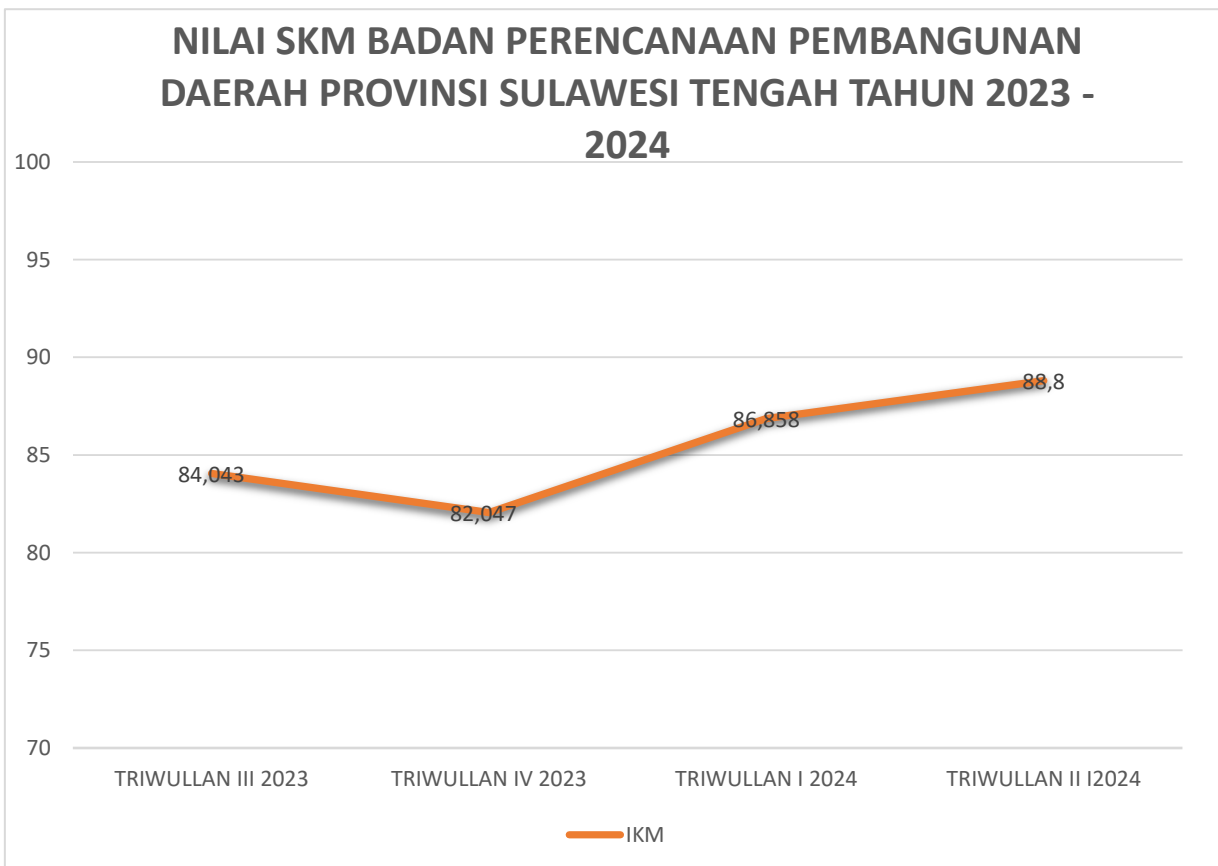
No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per-unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,400	0,377
2.	Prosedur Pelayanan	3,400	0,433
3.	Waktu Pelayanan	3,500	0,411
4	Biaya/Tarif	4.000	0,444
5.	Produk Layanan	3,700	0,422
6.	Kompetensi Pelayanan	3,400	0,400
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	0,400
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,500	0,422
9.	Sarana dan Prasarana	3,600	0,400
	Nilai Indeks (NI)		3.552
	Nilai SKM setelah dikonversi		88,800

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Unsur Biaya/Tarif tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini dikarenakan penerima layanan masih belum mengetahui prosedur birokrasi dalam hal surat masuk hingga surat keluar. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, sedang direncanakan tahapan inovasi rekomendasi secara online sehingga mempermudah dan mempercepat prosedur pelayanan, sehingga pengguna layanan yang berasal dari luar kota, menerima/mendapatkan informasi yang merata dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

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

Tabel 8
Nilai Tren SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2024 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dalam pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya.
2. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang Memperoleh Nilai (**88,800**) Pada Triwullan I Nilai SKM menunjukkan hasil yang baik, Nilai yang diperoleh dari unsur 9 pelayanan rata rata adalah **3.478**
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 adalah **Sangat Memuaskan.**

5.2 SARAN

Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan secara online agar pelayanan menjadi lebih cepat,dan mudah, sehingga masyarakat yang berada di luar kota tidak perlu datang menyerahkan persyaratan layanan dan mengambil surat rekomendasi layanan.

Perlu dilakukan pembinaan terhadap petugas yang melayani agar lebih ramah dan lebih jelas dalam memberikan prosedur pelayanan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW II**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	34	34	35	40	37	34	35	35	36	
NRR / unsur	3,400	3,400	3,500	4,000	3,700	3,400	3,500	3,500	3,600	
NRR tertbg/ unsur	0,377	0,377	0,389	0,444	0,411	0,377	0,389	0,389	0,400	*) 3,552
	0,376	0,381	0,361	0,341	0,358	0,406	0,353	0,354	0,433	**) 88,800
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,571
U2	Prosedur	3,524
U3	Waktu pelayanan	3,190
U4	Biaya/tarif	3,095
U5	Produk layanan	3,286
U6	Kompetensi pelaksana	3,286
U7	Perilaku pelaksana	3,238
U8	Sarana dan Prasarana	3,190
U9	Penanganan Pengaduan	3,905

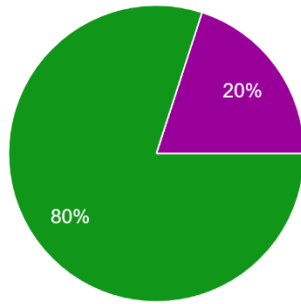
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	88,800	=	Sangat Baik
--	---------------	----------	--------------------

Mutu Pelayanan

- : 88,31 - 100,00
- A** (Sangat Baik)
- : 76,61 - 88,30
- B** (Baik)
- : 65,00 - 76,60
- C** (Kurang Baik)
- : 25,00 - 64,99
- D** (Tidak Baik)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

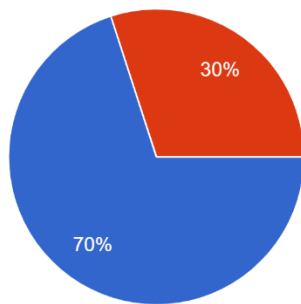
10 jawaban



- MUSYAWARAH PERENCANAAN PEMBANGUNAN
- PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAERAH
- MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN PELAKSANAAN PEMB...
- PELAKSANAAN PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
- FASILITASI KOORDINASI DOKUMEN RPJP, RPJMD, RENSTRA

JENIS KELAMIN

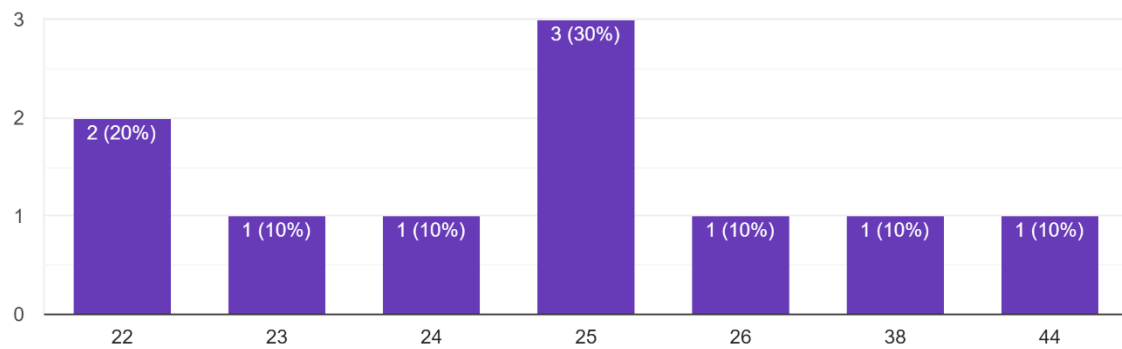
10 jawaban



- LAKI - LAKI
- PEREMPUAN

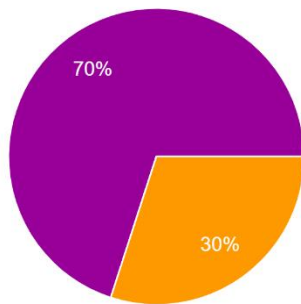
UMUR RESPONDEN

10 jawaban



PENDIDIKAN TERAKHIR

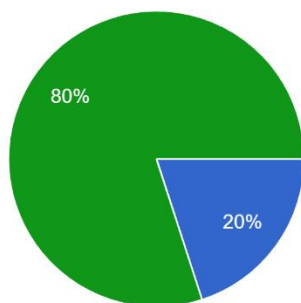
10 jawaban



- SD Ke Bawah
- SLTP
- SLTA
- D-1 , D-3, D-4
- S-1
- S-2 Ke Atas

PEKERJAAN

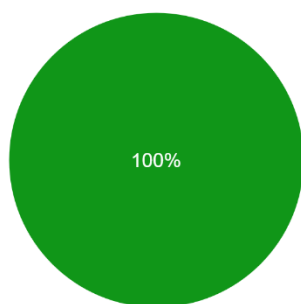
10 jawaban



- PNS/ASN
- TNI/POLRI
- WIRASWASTA
- PELAJAR/MAHASISWA

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan dalam penyediaan Data dan Informasi yang diberikan di bappeda Prov. Sulteng

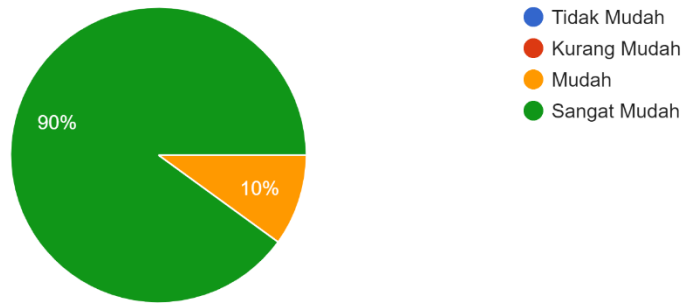
10 jawaban



- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

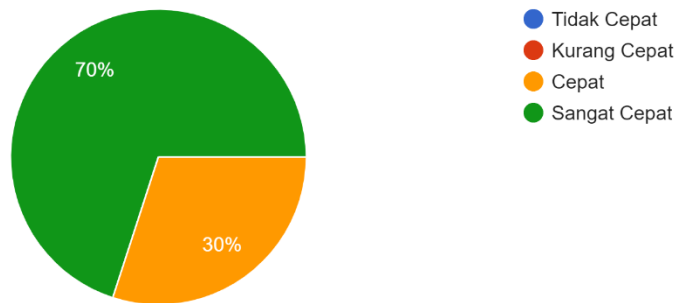
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan penyediaan Data dan Informasi di Bappeda Prov. Sulteng

10 jawaban



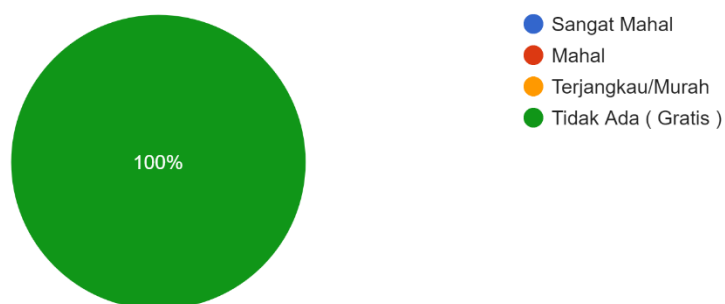
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Data dan Informasi di Bappeda Prov. Sulteng

10 jawaban



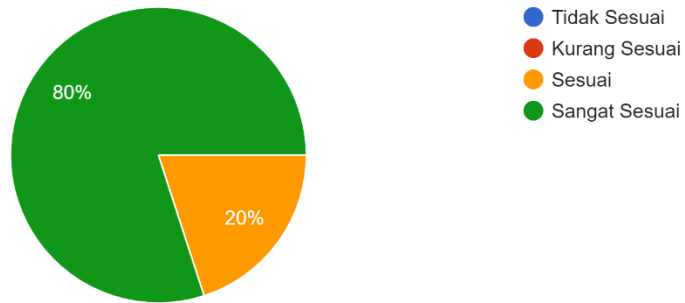
Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan penyediaan Data dan Informasi di Bappeda Provinsi Sulawesi Tengah?

10 jawaban



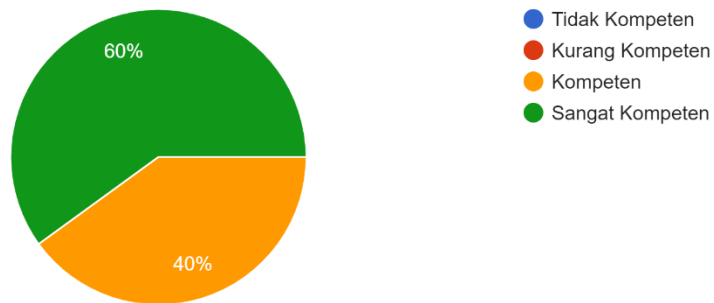
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Layanan Penyediaan Data dan Informasi yang disediakan dan hasil yang diberikan pada Bappeda Provinsi Sulawesi Tengah

10 jawaban



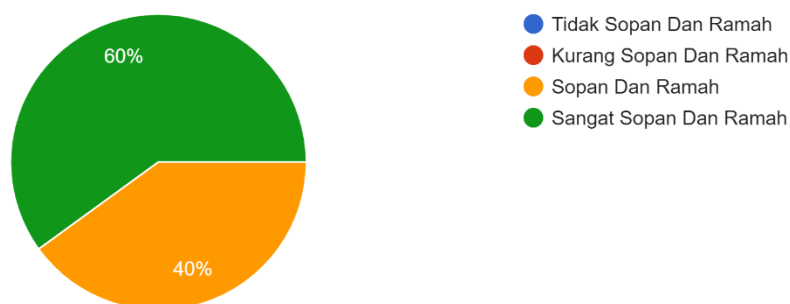
Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Pejabat/Staf dalam memberikan Data dan Informasi pada Bappeda Prov. Sulteng

10 jawaban

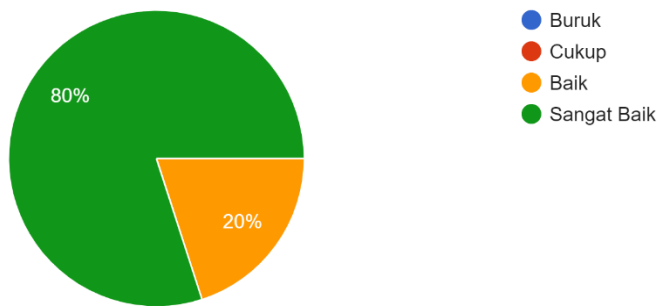


Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Pejabat/Staf dalam memberikan Data dan Informasi pada Bappeda Prov. Sulteng

10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana pada Bappeda Prov. Sulteng
10 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Data dan Informasi pada Bappeda Prov. Sulteng
10 jawaban

