



# HASIL SURVEY KEPUASAN *Masyarakat*

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KOTA SEMARANG TAHUN 2018



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA SEMARANG ■ TAHUN 2019



# HASIL SURVEY KEPUASAN *Masyarakat*

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KOTA SEMARANG TAHUN 2018



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA SEMARANG ■ TAHUN 2019

**P E N G A N T A R**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PADA BAPPEDA KOTA SEMARANG**  
**TAHUN 2018**

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat** bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan akan 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.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Undang-undang Pelayanan Publik, yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali, baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Bappeda Kota Semarang merupakan salah satu perangkat daerah yang sesuai Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang, merupakan Badan Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang perencanaan, penelitian dan pengembangan. Kemudian dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 86 Tahun

2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang disebutkan bahwa Bappeda mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan daerah.

Dari segi tugas dan fungsi tersebut di atas, Bappeda Kota Semarang tidak memiliki fungsi dalam melakukan pelayanan publik secara langsung. Namun demikian, Bappeda tetaplah berkewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara tidak langsung, yaitu dalam menjalankan fungsinya di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan.

Di luar hal-hal tersebut, selama ini Bappeda juga telah memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat. Layanan tersebut diberikan bagi masyarakat yang membutuhkan data / informasi terkait perencanaan, penelitian dan pengembangan. Kemudian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut, maka kemudian dilakukan survei sederhana terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan pada Bappeda Kota Semarang.

Melalui survei sederhana ini diharapkan akan mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan Bappeda Kota Semarang, serta dapat mendorong aparat Bappeda Kota Semarang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat Kota Semarang.

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BAPPEDA KOTA SEMARANG TAHUN 2018

Pada tahun 2018 Bappeda Kota Semarang telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan data / informasi sebagai responden untuk 3 (tiga) aspek pelayanan melalui kuesioner (angket) secara tertutup, yaitu sebagai berikut :

### A. Pelayanan Tahap Awal

1. Bagaimana **sikap ramah tamah** petugas pada saat menerima anda.
2. Bagaimana tingkat **kecepatan reaksi** petugas pada saat menerima anda.
3. Seberapa besar tingkat kepuasan terhadap **penyampaian informasi awal** kepada anda.

### B. Pelayanan Tahap Lanjutan (Pada Bidang/Sekretariat sesuai kebutuhan data)

1. Bagaimana **sikap ramah tamah** petugas pada saat memenuhi kebutuhan anda.
2. Bagaimana tingkat **kecepatan reaksi** petugas dalam memenuhi kebutuhan anda.
3. Seberapa besar tingkat kepuasan terhadap **kualitas data/informasi** yang diberikan petugas dalam memenuhi kebutuhan anda.

### C. Pelayanan Secara Umum

1. Seberapa besar tingkat kepuasan terhadap **pelayanan secara umum** yang diberikan petugas.
2. Seberapa besar rasa nyaman anda terhadap **ruang tunggu / tamu** di kantor Bappeda.
3. Seberapa besar tingkat kepuasan terhadap **fasilitas yang tersedia** di Bappeda.

Selain menggunakan kuesioner (angket) secara tertutup adapula kuesioner (angket) secara terbuka yaitu pujian/kritik/usulan/hal lain terkait dengan pelayanan pada bappeda Kota Semarang.

Terhadap 9 (Sembilan) sub aspek pertanyaan tertutup tersebut diatas, Skala pengukuran data menggunakan skala *linkert* dengan skor 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut :

- |                           |          |
|---------------------------|----------|
| 1. Sangat Memuaskan       | (skor 5) |
| 2. Memuaskan              | (skor 4) |
| 3. Cukup Memuaskan        | (skor 3) |
| 4. Kurang Memuaskan       | (skor 2) |
| 5. Sangat Tidak Memuaskan | (skor 1) |

Hasil dari tanggapan dari responden kemudian dihimpun dan dilakukan rekapitulasi dalam bentuk tabulasi data kemudian kami analisis secara deskriptif untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Bappeda Kota Semarang dapat bermanfaat dan digunakan dalam perbaikan pelayanan Bappeda Kota Semarang.

Pengolahan data penghitungan indeks tersebut menggunakan alat bantu Microsoft Excel 2013. Adapun rumus nilai indeks sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)) / 5$$

Dimana :

F1 adalah frekuensi responden menjawab 1, F2 adalah frekuensi responden menjawab 2 dan seterusnya, F5 untuk responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.

Karena angka jawaban responden tidak berangkat dari angka 0, tetapi mulai angka 1 – 5, maka angka indeks yang dihasilkan akan berangkat dari 10-100, dengan rentang sebesar 90, tanpa angka 0.

Dengan menggunakan kriteria 3 kotak (*three box method*), maka rentang sebesar 90 dibagi tiga sehingga menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks. Penggunaan 3 kotak (*three box method*) adalah sebagai berikut :

$$\text{Rentang} = \frac{(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor terendah})}{\text{Jumlah Kelas Kriteria}} = \frac{(100\% - 30\%)}{3\%} = 30\%$$

10% – 40,00 %	= Rendah
40,01% – 70,00%	= Sedang
70,01% – 100,00%	= Tinggi

Adapun hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kota Semarang selama tahun 2018 dijelaskan dalam poin-poin sebagai berikut :



## **I. JUMLAH PEMOHON DATA DAN JUMLAH RESPONDEN SURVEI**

Selama tahun 2018 terdapat 28 orang pemohon data / informasi pada Bappeda Kota Semarang. Adapun data / informasi yang diminta oleh pemohon antara lain berupa :

- Data kemiskinan per Kelurahan di Kota Semarang Tahun 2010-2018.
- Praktek Kerja Lapangan (PKL).
- Data Jaringan Jalan, Peta Guna Lahan, dan Peta kawasan Strategis Guna Penelitian Skripsi.
- P3KP, Grand Design Kota lama, BP2KL, RTBL.
- Masterplan City Branding dan Peta Dasar Kota Semarang Tahun 90-an.
- Perencanaan Penganggaran Pembangunan Infrastruktur Kota Semarang.
- Penyusunan dan Proses Penganggaran APBD.
- Penanganan Kawasan Permukiman Kumuh.
- Kerjasama Sister City Pemkot Semarang dan Pemkot Toyama.
- Pembangunan Kampung Pelangi.
- Informasi tentang Kampung Tematik Kota Semarang.
- Data Citra Penginderaan Jauh Kota Semarang Tahun 1999, 2004, 2009, 2014, 2016.
- Implementasi Perda 3 Tahun 2013 tentang KTR.
- Data Kumuh Sekayu.
- Informasi tentang keadilan dalam perencanaan pembangunan.

Dari 28 orang pemohon tersebut, kemudian dilakukan survei terhadap 25 orang pemohon (89,28%), dimana terdapat 3 orang pemohon (10,72%) yang tidak memberikan respon / tanggapan.

II. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. PELAYANAN TAHAP AWAL

Adapun tanggapan responden untuk setiap sub aspek pelayanan tahap awal adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pelayanan Tahap Awal

Sub Aspek Pelayanan Tahap Awal	Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan Tahap Awal (responden/%)					Rata-rata Jawaban (Indeks)
	1	2	3	4	5	
Bagaimana <b>sikap ramah tamah</b> petugas pada saat menerima anda	0	0	0	8 (32,00%)	17 (68,00%)	4,68 (93,6%)
Bagaimana <b>tingkat kecepatan reaksi</b> petugas pada saat menerima anda	0	1 (4,00%)	1 (4,00%)	7 (28,00%)	16 (64,00%)	4,52 (90,4%)
Seberapa besar <b>tingkat kepuasan terhadap penyampaian informasi awal</b> kepada anda	0	0	3 (12,00%)	6 (24,00%)	16 (64,00%)	4,52 (90,4%)

Dari Tabel 1 terlihat bahwa aspek yang memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,68 dan indeks 93,6 % adalah sub aspek **sikap ramah tamah**.

B. PELAYANAN TAHAP LANJUTAN (PADA BIDANG / SEKRETARIAT SESUAI KEBUTUHAN DATA)

Adapun tanggapan responden untuk setiap sub aspek pelayanan tahap lanjutan adalah sebagai berikut :

Tabel 2  
Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pelayanan Tahap Lanjutan

Sub Aspek Pelayanan Tahap Lanjutan	Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan Tahap Lanjutan (%)					Rata-rata Jawaban (Indeks)
	1	2	3	4	5	
Bagaimana <b>sikap ramah tamah</b> petugas pada saat memenuhi kebutuhan anda	0	0	0	5 (20,00%)	20 (80,00%)	4,80 (96,00%)
Bagaimana <b>tingkat kecepatan reaksi</b> petugas dalam memenuhi kebutuhan anda	0	0	1 (4,00%)	13 (52,00%)	11 (44,00%)	4,40 (88,00%)
Seberapa besar <b>tingkat kepuasan terhadap kualitas data/informasi</b> yang diberikan petugas dalam memenuhi kebutuhan anda	0	0	3 (12,00%)	8 (32,00%)	14 (56,00%)	4,44 (88,8%)

Dari Tabel 2 terlihat bahwa aspek yang memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,80 dan indeks 96,00% adalah sub aspek **sikap ramah tamah**.



C. PELAYANAN SECARA UMUM

Adapun tanggapan responden untuk setiap sub aspek pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3  
Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pelayanan Secara Umum

Sub Aspek Pelayanan Secara Umum	Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan Secara Umum (%)					Rata-rata Jawaban (Indeks)
	1	2	3	4	5	
Seberapa besar <b>tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara umum</b> yang diberikan petugas	0	0	0	11 (44,00%)	14 (56,00%)	4,56 (91,2%)
Seberapa besar <b>rasa nyaman anda terhadap ruang tunggu / tamu</b> di kantor Bappeda	0	0	4 (16,00%)	9 (36,00%)	12 (48,00%)	4,32 (86,4%)
Seberapa besar <b>tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia</b> di Bappeda	0	0	3 (12,00%)	10 (40,00%)	12 (48,00%)	4,36 (87,25)

Dari Tabel 3 terlihat bahwa aspek yang memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,56 dan indeks 91,2% adalah sub aspek **pelayanan secara umum**.

D. REKAPITULASI HASIL DISTRIBUSI FREKUENSI

Dari 3 aspek yang disurvei, rekapitulasi tanggapan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4  
Rekapitulasi Hasil Distribusi Frekuensi Untuk Setiap Aspek Pelayanan

	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3
N Valid	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.68	4.52	4.52	<b>4.80</b>	4.40	4.44	4.56	<b>4.32</b>	4.36
Std. Error of Mean	.095	.154	.143	.082	.115	.142	.101	.150	.140
Median	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00
Mode	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Std. Deviation	.476	.770	.714	.408	.577	.712	.507	.748	.700
Variance	.227	.593	.510	.167	.333	.507	.257	.560	.490
Range	1	3	2	1	2	2	1	2	2
Minimum	4	2	3	4	3	3	4	3	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	117	113	113	120	110	111	114	108	109

Dari Tabel 4 terlihat bahwa sub aspek yang memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,80 adalah sub aspek **sikap ramah tamah** pada **pelayanan tahap lanjutan**. Dan sub aspek yang memiliki nilai terendah adalah sub aspek **ruang tunggu/tamu** dengan rata-rata 4,32 pada **pelayanan secara umum**.

### III. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan Bappeda Kota Semarang selama tahun 2018, didapat kesimpulan sebagai berikut :

#### a. Aspek Pelayanan Tahap Awal

Hasil jawaban pada sub aspek sikap ramah tamah memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,68 dan indeks 93,6%; sementara sub aspek tingkat kecepatan reaksi dan tingkat kepuasan terhadap penyampaian informasi awal sama-sama memiliki nilai 4,52 dan indeks 90,4%. Sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Seluruh sub aspek pelayanan pada aspek **pelayanan tahap awal** memiliki nilai indeks yang termasuk kategori “tinggi”, atau dapat diartikan responden menganggap pelayanan tahap awal sudah baik.
- 2) Pegawai pada Sekretariat Bappeda Kota Semarang (yang menangani pelayanan tahap awal) dianggap telah bersikap ramah dalam menerima kunjungan tamu.
- 3) Tingkat kecepatan reaksi dan tingkat kepuasan terhadap penyampaian informasi awal sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi.

#### b. Aspek Pelayanan Tahap Lanjutan

Hasil jawaban pada sub aspek sikap ramah tamah juga memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,80 dan indeks 96,0%; sementara sub aspek tingkat kepuasan terhadap kualitas data / informasi memiliki nilai rata-rata 4,44 dan indeks 88,8%; sedangkan sub aspek kecepatan reaksi memiliki nilai terendah dengan rata-rata 4,40 dan indeks 88,0%. Sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Seluruh sub aspek pelayanan pada aspek **pelayanan tahap lanjutan** memiliki nilai indeks yang termasuk kategori “tinggi”, atau dapat diartikan responden menganggap pelayanan tahap lanjutan sudah baik.
- 2) Pegawai pada Bidang/Sekretariat Bappeda Kota Semarang (yang menangani pelayanan tahap lanjutan) juga dianggap telah bersikap ramah dalam menerima kunjungan tamu.
- 3) Tingkat kecepatan reaksi dan tingkat kepuasan terhadap kualitas data / informasi sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi. Terutama untuk sub aspek tingkat kecepatan reaksi yang memiliki nilai terendah.

### c. Aspek Pelayanan Secara Umum

Hasil jawaban pada sub aspek tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara umum memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,56 dan indeks 91,2%; sementara sub aspek tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia memiliki nilai rata-rata 4,36 dan indeks 87,25%; sedangkan sub aspek rasa nyaman terhadap ruang tunggu / tamu memiliki nilai terendah dengan rata-rata 4,32 dan indeks 86,4%. Sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Seluruh sub aspek pelayanan pada aspek **pelayanan secara umum** memiliki nilai indeks yang termasuk kategori “tinggi”, atau dapat diartikan responden menganggap pelayanan secara umum sudah baik.
- 2) Tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia dan rasa nyaman terhadap ruang tunggu/tamu sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi. Terutama untuk sub aspek rasa nyaman terhadap ruang tunggu/tamu yang memiliki nilai terendah.

### d. Rekapitulasi Secara Keseluruhan

Dari seluruh sub aspek yang disurvei, sub aspek yang memiliki nilai tertinggi adalah sub aspek **sikap ramah tamah** pada **pelayanan tahap lanjutan**, dengan nilai rata-rata 4,80 dan indeks 96,0%. Sedangkan sub aspek yang memiliki nilai terendah adalah sub aspek **rasa nyaman terhadap ruang tunggu / tamu**, dengan nilai rata-rata 4,32 dan indeks 86,4%; diikuti sub aspek **tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia**, dengan nilai rata-rata 4,36 dan indeks 87,25%.

### e. Pertanyaan Terbuka

Secara umum jawaban dari pertanyaan terbuka terkait pujian/kritik/usulan pada Bappeda Kota Semarang antara lain :

- 1) Untuk AC pada ruang tunggu kurang dingin, sehingga dibutuhkan perbaikan.
  - 2) Pelayanan yang diberikan sudah baik, untuk pelayanan yang lebih baik dibutuhkan papan informasi tentang prosedur pelayanan.
  - 3) Petugas pemberi informasi sangat ramah dan informatif terkait informasi yang dibutuhkan.
- f. Masih terdapat pemohon data / informasi yang belum mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kota Semarang. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran pemohon ataupun karena adanya miskordinasi aparaturnya saat memberikan pelayanan.

Dari kesimpulan yang diperoleh tersebut, rencana tindak lanjut yang direkomendasikan adalah sebagai berikut :

- a. Sarana prasarana pada Bappeda Kota Semarang perlu ditingkatkan, terutama yang terkait kenyamanan ruang tunggu, agar dapat menyediakan ruang tunggu yang representatif bagi tamu/pemohon data.
- b. Perlu meningkatkan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada tamu/pemohon data pada Bappeda Kota Semarang.
- c. Perlu terus mempertahankan dan meningkatkan keramahan serta kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Dibutuhkan Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan penerimaan tamu pada Bappeda Kota Semarang. SOP ini harus disosialisasikan kepada seluruh pegawai Bappeda Kota Semarang, serta disampaikan kepada pemohon data/informasi pada papan informasi atau banner di ruang tunggu/tamu.
- e. Dibutuhkan suatu sistem terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pemenuhan data / informasi kepada masyarakat.
- f. Perlu terus dilakukan penyempurnaan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat; baik terhadap bentuk kuesioner, proses dalam pemberian kuesioner, maupun prosedur penilaian; dengan tujuan agar didapatkan hasil survei yang lebih akurat, serta bermanfaat dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan aparatur Bappeda kepada masyarakat.

Demikian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bappeda Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selama tahun 2018. Diharapkan hasil survei ini dapat menjadi acuan bagi aparatur Bappeda Kota Semarang untuk melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik serta terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

**KEPALA BAPPEDA KOTA SEMARANG**



**Dr. BUNYAMIN, M.Pd**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19620206 198703 1 013**