



HASIL SURVEY KEPUASAN *Masyarakat*

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA SEMARANG TAHUN 2017



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA SEMARANG ■ TAHUN 2018



HASIL SURVEY KEPUASAN *Masyarakat*

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA SEMARANG TAHUN 2017



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA SEMARANG ■ TAHUN 2018

P E N G A N T A R
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BAPPEDA KOTA SEMARANG
TAHUN 2017

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 aparaturnya Bappeda Kota Semarang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat Kota Semarang.

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BAPPEDA KOTA SEMARANG
TAHUN 2017**

Pada tahun 2017 Bappeda Kota Semarang telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan data / informasi sebagai responden untuk 10 (sepuluh) aspek pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana keramahan karyawan kepada anda saat memberikan pelayanan?
2. Bagaimana sikap ramah tamah karyawan pada saat anda memasuki kantor?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan reaksi petugas atas kebutuh anda ?
4. Seberapa besar rasa nyaman anda terhadap ruang tunggu / tamu di kantor Bappeda ?
5. Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang tersedia di Bappeda Kota Semarang ?
6. Puaskah anda akan data yang anda butuhkan yang tersedia di Bappeda Kota Semarang ?
7. Seberapa puaskah anda mengenai informasi yang diberikan karyawan Bappeda Kota Semarang ?
8. Seberapa puaskah anda untuk kualitas jawaban yang di berikan karyawan seputar pertanyaan anda ?
9. Bagaimanakah performa pelayanan selama mendapat informasi di Bappeda Kota Semarang ?
10. Seberapa puaskah kecepatan penyampaian informasi kepada anda / masyarakat ?

Kesepuluh aspek tersebut kemudian dapat dikelompokkan ke dalam beberapa faktor, yaitu :

1. Faktor keramahan karyawan
Baik saat responden memasuki kantor Bappeda, maupun saat memberikan pelayanan (aspek nomor 1 dan 2).
2. Faktor sarana prasarana
Baik berupa ruang tunggu maupun fasilitas yang tersedia dalam memberikan layanan (aspek nomor 4 dan 5).

3. Faktor kecepatan pelayanan

Baik berupa kecepatan reaksi maupun kecepatan penyampaian informasi (aspek nomor 3 dan 10).

4. Faktor kualitas

Baik berupa pemenuhan data / informasi, kualitas jawaban, serta performa pelayanan (aspek nomor 6, 7, 8 dan 9).

Terhadap aspek dan faktor pelayanan tersebut di atas, tanggapan dari responden dikelompokkan ke dalam 5 (lima) tingkatan dengan skor dari masing-masing tingkatan yaitu :

1. Sangat Memuaskan (skor 90)
2. Memuaskan (skor 80)
3. Cukup Memuaskan (skor 70)
4. Kurang Memuaskan (skor 60)
5. Sangat Tidak Memuaskan (skor 50)

Tanggapan dari responden kemudian dihimpun dan dilakukan rekapitulasi dalam bentuk tabulasi data. Selanjutnya dilakukan penilaian terhadap masing-masing aspek pelayanan (dengan mengalikan persentase dari setiap tingkatan dengan skor yang telah ditetapkan), untuk kemudian dilakukan penilaian secara umum.

Adapun hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kota Semarang selama tahun 2017 dijelaskan dalam poin-poin sebagai berikut :

I. JUMLAH PEMOHON DATA DAN JUMLAH RESPONDEN SURVEY

Selama tahun 2017 terdapat 29 orang pemohon data / informasi. Adapun data / informasi yang diminta oleh pemohon antara lain berupa :

- RTRW dan RDTRK Kota Semarang
- Peta dan data Ruang Terbuka Hijau, lahan untuk perumahan, Tata Guna Lahan, Data Air Tanah, peta keadaan fisik, kependudukan dan perkembangan wilayah Kota Semarang
- Masterplan air limbah
- Perencanaan banjir kanal barat dan banjir kanal timur
- Kebijakan terkait Blue Green Infrastructure
- Perencanaan dan upaya perbaikan shelter BRT dan Trans Semarang agar ramah difabel
- Data pembangunan perkantoran di Kota Semarang
- Rencana Induk Kepariwisata Daerah Kota Semarang
- Realisasi Usulan Musrenbang Kota Semarang.
- Renstra dan Profil Bappeda Kota Semarang
- Roadmap penguatan SIDA Kota Semarang
- Data Adiwiyata
- Survey implementasi praktik akuntansi manajemen pada Bappeda dan organisasi sektor publik di Kota Semarang, serta keterkaitan dengan research akuntansi
- Potensi kemungkinan penerbitan obligasi daerah sebagai alternative pembiayaan.
- Penyusunan laporan keuangan
- Keadaan APBD Kota Semarang 5 tahun terakhir, Penganggaran yang diberikan kepada Dinas Kesehatan
- Informasi mengenai perilaku penyusunan anggaran pada OPD Kota Semarang
- Dokumen Kampung Tematik dan Arsitek Masuk Kampung
- Indikator Warga Miskin Kota Semarang

Dari 29 orang pemohon tersebut, kemudian dilakukan survei terhadap 22 orang pemohon (75,86%), sementara 7 orang pemohon lainnya (24,14%) tidak mengikuti survey.

II. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. TANGGAPAN UNTUK SETIAP ASPEK PELAYANAN

Adapun tanggapan responden untuk setiap aspek pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keramahan karyawan kepada anda saat memberikan pelayanan ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	13	59,09	53,18
2	Memuaskan	9	40,91	32,73
3	Cukup Memuaskan	0	0	0
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	85,91

2. Bagaimana sikap ramah tamah karyawan pada saat anda memasuki kantor ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	11	50,00	45,00
2	Memuaskan	9	40,91	32,73
3	Cukup Memuaskan	2	9,09	6,36
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	84,09

3. Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan reaksi petugas atas kebutuhan anda ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	14	63,64	57,28
2	Memuaskan	6	27,27	21,82
3	Cukup Memuaskan	2	9,09	6,36
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	85,46

4. Seberapa besar rasa nyaman anda terhadap ruang tunggu / tamu di kantor Bappeda ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	11	50,00	45,00
2	Memuaskan	7	31,82	25,46
3	Cukup Memuaskan	4	18,18	12,73
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	83,19

5. Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang tersedia di Bappeda Kota Semarang ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	7	31,82	28,64
2	Memuaskan	11	50,00	40,00
3	Cukup Memuaskan	4	18,18	12,73
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	81,37

6. Puaskah anda akan data yang anda butuhkan yang tersedia di Bappeda Kota Semarang ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	11	50,00	45,00
2	Memuaskan	9	40,91	32,73
3	Cukup Memuaskan	2	9,09	6,36
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	84,09

7. Seberapa puaskah anda mengenai informasi yang diberikan karyawan Bappeda Kota Semarang ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	12	54,55	49,10
2	Memuaskan	9	40,91	32,73
3	Cukup Memuaskan	1	4,54	3,18
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	85,01

8. Seberapa puaskah anda untuk kualitas jawaban yang diberikan karyawan seputar pertanyaan anda ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	14	63,64	57,28
2	Memuaskan	8	36,36	29,09
3	Cukup Memuaskan	0	0	0
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	86,37

9. Bagaimanakah performa pelayanan selama mendapat informasi di Bappeda Kota Semarang ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	14	63,64	57,28
2	Memuaskan	8	36,36	29,09
3	Cukup Memuaskan	0	0	0
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	86,37

10. Seberapa puaskah kecepatan penyampaian informasi kepada anda / masyarakat ?

Untuk pertanyaan ini tanggapan responden adalah sebagai berikut :

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%	Skor
1	Sangat Memuaskan	12	54,55	49,10
2	Memuaskan	8	36,36	29,09
3	Cukup Memuaskan	2	9,09	6,36
4	Kurang Memuaskan	0	0	0
5	Sangat Tidak Memuaskan	0	0	0
	JUMLAH	22	100	84,55

B. REKAPITULASI HASIL SURVEY

Dari 10 aspek yang disurvei, rekapitulasi tanggapan dari responden adalah sebagai berikut :

REKAPITULASI TANGGAPAN UNTUK SETIAP ASPEK PELAYANAN

No	Aspek Pelayanan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Skor
1	Bagaimana keramahan karyawan kepada anda saat memberikan pelayanan	13	9	0	0	0	85,91
2	Bagaimana sikap ramah tamah karyawan pada saat anda memasuki kantor	11	9	2	0	0	84,09
3	Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan reaksi petugas atas kebutuhan anda	14	6	2	0	0	85,46
4	Seberapa besar rasa nyaman anda terhadap ruang tunggu / tamu di kantor Bappeda	11	7	4	0	0	83,19
5	Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang tersedia di Bappeda Kota Semarang	7	11	4	0	0	81,37
6	Puaskah anda akan data yang anda butuhkan yang tersedia di Bappeda Kota Semarang	11	9	2	0	0	84,09
7	Seberapa puaskah anda mengenai informasi yang diberikan karyawan Bappeda Kota Semarang	12	9	1	0	0	85,01
8	Seberapa puaskah anda untuk kualitas jawaban yang diberikan karyawan seputar pertanyaan anda	14	8	0	0	0	86,37
9	Bagaimanakah performa pelayanan selama mendapat informasi di Bappeda Kota Semarang	14	8	0	0	0	86,37
10	Seberapa puaskah kecepatan penyampaian informasi kepada anda / masyarakat	12	8	2	0	0	84,55
	JUMLAH	119	84	17	0	0	84,64
	%	54,09	38,18	7,73	0	0	

III. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan Bappeda Kota Semarang selama tahun 2017, didapat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Secara keseluruhan, responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Kota Semarang sudah baik, yaitu dengan nilai 84,64 (termasuk kategori memuaskan).
- b. Untuk pelayanan dari setiap aspek, sebagian responden menganggap sudah “sangat memuaskan” (54,09 %), namun juga ada responden yang menganggap “memuaskan” (38,18 %) dan “cukup memuaskan” (7,73 %). Tidak ada satupun aspek yang dinilai kurang memuaskan atau sangat tidak memuaskan.
- c. Aspek yang memiliki nilai tertinggi adalah aspek nomor 8 dan 9, yaitu kepuasan akan kualitas jawaban yang diberikan serta performa pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur Bappeda telah memberikan performa yang baik serta jawaban yang berkualitas selama melayani responden.
- d. Aspek yang memiliki nilai terendah adalah aspek nomor 5, yaitu terkait fasilitas yang tersedia di Bappeda Kota Semarang. Hal ini menunjukkan (meskipun memiliki nilai 81,37 – termasuk kategori memuaskan) bahwa fasilitas yang tersedia pada Bappeda Kota Semarang masih perlu ditingkatkan.
- e. Penilaian terhadap masing-masing aspek kemudian dikelompokkan dalam penilaian terhadap faktor-faktor sebagai berikut :
 - 1) Faktor Keramahan Karyawan, dengan nilai rata-rata 85,00.
 - 2) Faktor Sarana Prasarana, dengan nilai rata-rata 82,28.
 - 3) Faktor Kecepatan Pelayanan, dengan nilai rata-rata 85,01.
 - 4) Faktor Kualitas, dengan nilai rata-rata 85,46.

Dari penilaian terhadap faktor-faktor tersebut, terlihat bahwa faktor yang memiliki nilai tertinggi adalah faktor kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur Bappeda telah dapat memenuhi kebutuhan data/informasi serta jawaban dengan baik dan berkualitas. Sementara untuk faktor yang memiliki nilai terendah adalah faktor sarana prasarana, dimana hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada Bappeda, terutama terkait pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

- f. Masih terdapat pemohon data / informasi yang belum mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bappeda Kota Semarang, dikarenakan kurangnya kesadaran pemohon ataupun karena adanya miskordinasi aparatur saat memberikan pelayanan.

Dari kesimpulan yang diperoleh tersebut, rencana dan tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- Mempertahankan serta meningkatkan kualitas pemenuhan data / informasi kepada masyarakat.
- Meningkatkan kecepatan pelayanan dan keramahan aparatur Bappeda dalam memberikan pelayanan.
- Meningkatkan sarana prasarana pada Bappeda Kota Semarang, terutama yang terkait dengan pelayanan.
- 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 2017. 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.

Semarang, Januari 2018

KEPALA BAPPEDA KOTA SEMARANG



Ir. BAMBANG HARYONO
Pembina Utama Muda
NIP. 19580410 198603 1 010