



**Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

# **LAPORAN HASIL**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**



**TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur disusun berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan setiap Lembaga Pelayanan Publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat serta PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah didapatkan gambaran unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Kepada seluruh responden Survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata Kelola pemerintahan yang lebih baik.

Samarinda, Desember 2020

Kepala,

Dr. Ir. H. M. ASWIN, M. M.

Pembina Utama Madya

Nip. 19630216 198803 1 008

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	3
1.3. Sasaran .....	3
1.4. Ruang Lingkup .....	4
BAB II METODE PENGUKURAN	
2.1 Tahapan Pelaksanaan Survei .....	5
2.2 Variabel Survei.....	5
2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Karakteristik Responden .....	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	12
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan .....	20
4.2 Saran .....	20



## DAFTAR TABEL

### TABEL

1.	Skala dan Kriteria Jawaban .....	7
2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
3.	Nilai Unsur SKM.....	10
4.	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	12
5.	Responden berdasarkan Pendidikan .....	12
6.	Responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	12
7.	Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020 ....	13
8.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	16
9.	Kategori Unsur Pelayanan.....	17
10.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan.....	18

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan masing-masing. Undang – Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan (SP).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mendapatkan citra positif adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur;



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 pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan selain itu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

## **1.3 SASARAN**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kalimantan Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan dalam hal ini Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.4 RUANG LINGKUP**

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



## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **2.1 TAHAPAN PELAKSANAAN 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 VARIABEL 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 minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

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.

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

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 menggunakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**2.3 PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

**1. Periode Pelaksanaan Survei**

Survei ini dilaksanakan secara periodik dalam jangka waktu triwulan tahun 2020 dimulai dari 1 Oktober s.d 24 Desember 2020 dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat pengguna.

**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 1.**  
**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 kuesioner sendiri oleh masyarakat 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.

#### 4. Pengolahan Data

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

- a. 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.
- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki perimbangan yang sama 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

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

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

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

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

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 Unit Pelayanan x 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 2**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval**  
**Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit**  
**Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
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 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 3.**  
**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 Pelaksana	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 2); dan
- c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel 2).

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	73	73 %
2.	Perempuan	27	27 %
	Jumlah	100	100%

**2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**Tabel 5.**

**Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1.	SD	-	-
2.	SLTP	-	-
3.	SLTA	10	10 %
4.	D3	12	12 %
5.	S-1	32	32 %
6.	S-2	46	46 %
	Jumlah	100	100 %

**3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

**Tabel 6.**

**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	PNS	57	57 %
2.	TNI/POLRI	-	-
3.	Swasta	11	11 %
4.	Wiraswasta	-	-
5.	Mahasiswa	18	18 %
6.	Lainnya	14	14 %
	Jumlah	100	100 %

**3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan data kuisioner berjumlah

100 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 Kalimantan Timur tahun 2020 secara terperinci adalah sebagai berikut :

**Tabel 7.**  
**Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020**

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur  
 Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.  
 Telepon / Fax : (0541) 741044  
 E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	2	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3



21	3	3	3	3	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	3	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	3	4	2	4	4
33	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	4	3	3	3	2	3	3
38	4	3	3	4	4	3	3	4	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	4	4	3	3	4	3	1	4	4
43	3	3	4	4	3	3	4	3	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	2	4	4	1	3
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	4	3	4	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	3	4	2	3	3	2
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	2	3	4	2	3	4	2
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4
56	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57	3	4	3	4	4	2	3	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	4	3
59	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3
62	3	4	3	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	3	3	4	3	4	3
64	3	3	4	3	4	3	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	3	4	3
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	3	3

68	4	4	3	4	4	4	3	3	3
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	4	3	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	4
74	4	4	3	3	3	4	4	4	3
75	3	4	4	3	3	4	3	4	3
76	4	3	4	3	4	3	4	3	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3
78	4	3	3	3	3	4	4	3	4
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	4	3	4	4	4	3
82	4	3	4	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	3	4	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	3	4	3	4	3	4	3	3
91	4	4	3	4	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	4	3	4	3	4
93	4	4	3	4	3	4	3	3	3
94	4	3	3	3	2	3	4	4	4
95	3	4	4	2	4	3	4	2	2
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	2
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3
100	3	4	2	4	4	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	358	350	349	350	345	346	350	348	335
NRR / Unsur	3,580	3,500	3,490	3,500	3,450	3,460	3,500	3,480	3,350
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,389	0,387	0,389	0,383	0,384	0,389	0,386	0,372
IKM Unit pelayanan									31,310
									3,475
									**)
									86,885

Keterangan :

- 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 kuisioner 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 :

***Bobot nilai rata – rata tertimbang*
=
 $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$ 
=
 $\frac{1}{9}$ 
=
**0,111****

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

**SKM Unit Pelayanan x 25**

**Tabel 8.  
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	2	3	4	5	6
1.	1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2.	2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3.	3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4.	4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan



**Tabel 9.**  
**Kategori Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Kategori
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,580	Sangat Memuaskan
2.	Prosedur Pelayanan	3,500	Sangat Memuaskan
3.	Waktu Pelayanan	3,490	Sangat Memuaskan
4.	Biaya/Tarif	3,500	Sangat Memuaskan
5.	Produk Layanan	3,450	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelayanan	3,460	Sangat Memuaskan
7	Perilaku Pelaksana	3,500	Sangat Memuaskan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480	Sangat Memuaskan
9	Sarana dan Prasarana	3,350	Sangat Memuaskan

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= (3,580 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) + (3,490 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) + (3,450 \times 0,111) + (3,460 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) \\
 &\quad + (3,480 \times 0,111) + (3,350 \times 0,111) \\
 &= 0,397 + 0,389 + 0,387 + 0,389 + 0,383 + 0,384 + 0,389 + 0,386 + 0,372 \\
 &= \underline{3,475}
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai Survei adalah 3,475

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{a. Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,475 \times 25 = 86,885 = \underline{86,89}
 \end{aligned}$$

- b. Mutu Pelayanan B
- c. Kinerja Unit Pelayanan MEMUASKAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan berkategori **memuaskan**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori 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 10.**  
**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	3,580	0,397
2.	Prosedur Pelayanan	3,500	0,389
3.	Waktu Pelayanan	3,490	0,387
4.	Biaya/Tarif	3,500	0,389
5.	Produk Layanan	3,450	0,383
6.	Kompetensi Pelayanan	3,460	0,384
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	0,389
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480	0,386
9.	Sarana dan Prasarana	3,350	0,372

	Nilai Indeks (NI)		3,475
	Nilai SKM setelah dikonversi		86,89

Rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memiliki nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26 – 4,00 atau Sangat Memuaskan yang merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Dari seluruh unsur-unsur pelayanan tersebut dapat dilihat bahwa ada beberapa unsur dibawah 3,50 sehingga unsur pelayanan ini masih ada peluang untuk ditingkatkan lagi, yaitu :

1. Waktu Pelayanan;
2. Produk Layanan;
3. Kompetensi Pelayanan;
4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
5. Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Unsur sarana dan prasarana tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan masih terhambat 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 tidak perlu mengambil surat rekomendasi secara langsung ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

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



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,89 dan semua unsur menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata indeks 3,475.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020 adalah Memuaskan.

#### **4.2 Saran**

1. Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan secara online agar pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan murah, sehingga masyarakat yang berada di luar kota tidak perlu datang menyerahkan persyaratan layanan dan mengambil surat rekomendasi layanan.
2. Perlu dilakukan pembinaan terhadap petugas yang melayani agar lebih ramah dan lebih jelas dalam memberikan prosedur pelayanan.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2020**

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur  
Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.  
Telepon / Fax : (0541) 741044  
E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3
1.	Persyaratan	3,580
2.	Prosedur Pelayanan	3,500
3.	Waktu Pelayanan	3,490
4.	Biaya/Tarif	3,500
5.	Produk Layanan	3,450
6.	Kompetensi Pelayanan	3,460
7.	Perilaku Pelaksana	3,500
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480
9.	Sarana dan Prasarana	3,350

<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>BAPPEDA PROV. KALTIM</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>B</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>MEMUASKAN</b>

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan \*\*):

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Ket : \*\*) Diisi dengan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik :

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik.

Samarinda, Desember 2020

Kepala

**Dr. Ir. H. M. ASWIN, M. M.**  
Pembina Utama Madya  
NIP/ 19630216 198803 1 008

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	2	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	3	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	3	4	2	4	4
33	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	4	3	3	3	2	3	3
38	4	3	3	4	4	3	3	4	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	4	4	3	3	4	3	1	4	4
43	3	3	4	4	3	3	4	3	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	2	4	4	1	3
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	4	3	4	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	3	4	2	3	3	2
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	2	3	4	2	3	4	2
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4
56	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57	3	4	3	4	4	2	3	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	4	3
59	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3
62	3	4	3	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	3	3	4	3	4	3
64	3	3	4	3	4	3	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	3	4	3



66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	3	3
68	4	4	3	4	4	4	3	3	3
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	4	3	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	4
74	4	4	3	3	3	4	4	4	3
75	3	4	4	3	3	4	3	4	3
76	4	3	4	3	4	3	4	3	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3
78	4	3	3	3	3	4	4	3	4
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	4	3	4	4	4	3
82	4	3	4	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	3	4	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	3	4	3	4	3	4	3	3
91	4	4	3	4	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	4	3	4	3	4
93	4	4	3	4	3	4	3	3	3
94	4	3	3	3	2	3	4	4	4
95	3	4	4	2	4	3	4	2	2
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	2
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3
100	3	4	2	4	4	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	358	350	349	350	345	346	350	348	335
NRR / Unsur	3.580	3.500	3.490	3.500	3.450	3.460	3.500	3.480	3.350
NRR tertbg/ unsur	0.397	0.389	0.387	0.389	0.383	0.384	0.389	0.386	0.372
									31.310
									3.475
IKM Unit pelayanan									**) 86.885

Keterangan :

- 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 kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 86.89

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.580
U2	Prosedur	3.500
U3	Waktu Pelayanan	3.490
U4	Biaya/Tarif	3.500
U5	Produk Layanan	3.450
U6	Kompetensi Pelaksana	3.460
U7	Perilaku Pelaksana	3.500
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.480
U9	Sarana dan Prasarana	3.350