

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka untuk penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung menyentuh masyarakat maupun tidak langsung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Untuk mengetahui sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat. Salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Data survei kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui survei tentu saja menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi bahan evaluasi aparat penyelenggara pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rejang Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Secara umum hasil kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bappeda Kabupaten Rejang Lebong.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilakukan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembanguann Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana

Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah.

- d. Peraturan Daerah Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rejang Lebong

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menentukan/mengambil kebijakan lebih lanjut dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan melihat data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara.
3. Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan penyelenggara layanan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong.
4. Menumbuhkan dan memacu persaingan positif, antara unit pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.
5. Sebagai bentuk pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong.

1.4. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong adalah agar tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap unit di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong melalui penilaian atau pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diharapkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong dapat mempertahankan bahkan meningkatkan yang belum baik.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rejang Lebong mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan, serta bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Bappeda Kabupaten Rejang Lebong mempunyai kedudukan sebagai unsur Lembaga Teknis Daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala yang dalam melaksanakan tugasnya di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Bappeda mempunyai fungsi:

1. Penyusunan Kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bappeda dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Rejang Lebong Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Bappeda Kabupaten Rejang Lebong dilengkapi dengan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Badan

Bappeda dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan, serta bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut kepala Badan mempunyai fungsi :

- 1) Merumuskan, menyusun kebijaksanaan teknis di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
- 2) Mengkoordinasikan pengendalian, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
- 3) Pembinaan operasional sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati;
- 4) Pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang ketatausahaan serta pembinaan administrasi kepegawaian di lingkungan Badan; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi serta melakukan koordinasi dan penyusunan rencana kegiatan di lingkungan Badan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Melakukan koordinasi dalam penyusunan rencana kegiatan dan program kerja Badan;
- b. Melakukan urusan umum dan kepegawaian;
- c. Melakukan urusan keuangan; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pada Sekretariat terdapat dari 3 (tiga) subbagian yaitu :

- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- Sub Bagian Keuangan;
- Sub Bagian Perencanaan

3. Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha

Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha mempunyai tugas melakukan dan mengkoordinasi kegiatan perencanaan pembangunan pada sektor Pendapatan Daerah, Keuangan dan Aset Daerah, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, BUMD, Sekretariat Dewan, Sektor Pertanian dalam arti luas (Pertanian, Kehutanan, Perkebunan, Peternakan) dan Perikanan, sektor Ketahanan Pangan, sektor Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Perindustrian (yang juga mencakup sektor Energi dan Sumber Daya Mineral termasuk pertambangan).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha mempunyai fungsi:

- a. melakukan kegiatan perencanaan Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha;
- b. mengkoordinasikan dan memadukan rencana pembangunan daerah di Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha;
- c. melakukan Inventarisasi Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha;
- d. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dalam rangka pelaksanaan rencana pembangunan lima tahun daerah atau rencana proyek-proyek yang diusulkan kepada Pemerintah Daerah untuk dimasukkan ke dalam Program Tahunan Nasional; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pada Bidang Ekonomi dan Dunia Usaha terdiri dari 3 (tiga) Subbidang yaitu :

- Sub Bidang Ekonomi
- Sub Bidang Pertanian
- Sub Bidang Koperasi dan Dunia Usaha

4. Bidang Sosial Pelayanan Dasar

Bidang Sosial Pelayanan Dasar mempunyai tugas melakukan dan mengkoordinasikan kegiatan perencanaan pembangunan di bidang sumber daya manusia, sosial dan budaya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Sosial Pelayanan Dasar mempunyai fungsi :

- a. melakukan kegiatan perencanaan di Bidang Sosial Pelayanan Dasar;
- b. mengkoordinasikan dan memadukan rencana di Bidang Sosial Pelayanan Dasar;
- c. melakukan investarisasi permasalahan di Bidang Perencanaan Sosial Pelayanan Dasar serta merumuskan langkah-langkah kebijaksanaan pemecahannya;
- d. melakukan dan atau mengkoordinasikan penyusunan program tahunan di Bidang Sosial Pelayanan Dasar dalam rangka pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (Lima Tahun) Daerah atau kegiatan-kegiatan yang diusulkan kepada Pemerintah Pusat untuk dimasukkan dan diusulkan ke dalam program tahunan nasional;
- e. melaksanakan kegiatan lain yang berhubungan dengan Bidang Sosial Pelayanan Dasar; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pada Bidang Sosial Pelayanan Dasar terdiri dari 3 (tiga) Subbidang yaitu:

- Sub Bidang Kesehatan
- Sub Bidang Sumber Daya Manusia
- Sub Bidang Sosial Budaya

5. Bidang Fisik, Sarana Prasarana dan Tata Ruang

Bidang Fisik, Sarana Prasarana dan Tata Ruang mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan meliputi bidang fisik, sarana prasarana wilayah, pengembangan kawasan dan daerah bawahan, tata ruang, sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Fisik, Sarana Prasarana dan Tata Ruang mempunyai fungsi:

- a. melakukan dan mengkoordinasikan penyusunan program tahunan dibidang fisik, sarana prasarana wilayah, pengembangan kawasan dan daerah bawahan, tata ruang, sumber daya alam dan lingkungan hidup dalam rangka pelaksanaan rencana pembangunan lima tahun daerah atau kegiatan yang diusulkan kepada pemerintah provinsi/pusat untuk dimasukkan kedalam program tahunan provinsi/nasional;
- b. melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan perencanaan pembangunan dibidang fisik, sarana prasarana wilayah, pengembangan kawasan dan daerah bawahan, tata ruang, sumber daya alam dan lingkungan hidup;
- c. mengkoordinasikan dan memadukan rencana pembangunan dibidang fisik, sarana prasarana wilayah, pengembangan kawasan dan daerah bawahan, tata ruang, sumber daya alam dan lingkungan hidup dalam lingkungan Pemerintah Daerah;

- d. melakukan inventarisasi permasalahan dibidang fisik, sarana prasarana dan tata ruang serta merumuskan langkah-langkah kebijakan pemecahannya; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pada Bidang Fisik, sarana prasarana dan tata ruang terdapat 3 (tiga) Subbidang yaitu :

- Sub Bidang Pemukiman dan Prasarana Wilayah
- Sub Bidang Pengembangan Kawasan dan Daerah Bawah
- Sub Bidang Tata Ruang, Sumber Daya Alam dan Lingkungan Hidup

6. Bidang Penelitian, Pengembangan dan Kerjasama Pembangunan

Bidang Penelitian, Pengembangan dan Kerjasama Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan penelitian, pengembangan dan kerjasama pembangunan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pengembangan sistem perencanaan serta melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan penghimpunan data, evaluasi dan pelaporan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Penelitian, Pengembangan dan Kerjasama Pembangunan mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan kegiatan penelitian;
- b. pelaksanaan kegiatan pengembangan dan kerjasama pembangunan;
- c. pelaksanaan kegiatan sistem perencanaan pembangunan;
- d. pelaksanaan pengumpulan data, evaluasi dan pelaporan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait dengan tugas dan fungsinya

Pada Bidang Penelitian, Pengembangan dan Kerjasama Pembangunan terdapat 3 (tiga) Subbidang yaitu :

- Sub Bidang Penelitian, Pengembangan dan Kerjasama Pembangunan
- Sub Bidang Pengembangan Sistem Perencanaan
- Sub Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan

7. Kelompok Jabatan Fungsional

2.2. Sumber Daya Manusia Bappeda Kabupaten Rejang Lebong

Sumber daya manusia pada Bappeda Kabupaten Rejang Lebong saat ini berjumlah 41 (tiga puluh empat) orang, terdiri dari 1 (satu) orang Kepala, 1 (satu) orang Sekretaris, 4 (empat) orang Kepala Bidang, 3 (tiga) orang Kasubbag, 12 (dua belas) orang Kasubbid, 13 (lima belas) orang Staf, dan anak TKS sebanyak 7 (tujuh) orang.

Untuk memperoleh gambaran lengkap mengenai kondisi SDM Bappeda khususnya yang berstatus PNS, berikut ini distribusinya berdasarkan kategori, pangkat/golongan, tingkat pendidikan.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dan Peraturan Bupati Rejang Lebong Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rejang Lebong, maka formasi jabatan struktural di Bappeda terdiri dari Eselon II/b, III/a, III/b dan IV/a. Sehingga jumlah seluruh pejabat yang ada sebanyak 21 Orang. Sedangkan formasi jabatan fungsional baik pejabat fungsional perencana maupun peneliti di Bappeda saat ini tidak terisi. Tidak adanya pejabat fungsional perencana dan peneliti atau perencana dan peneliti yang bersertifikat di Bappeda perlu mendapat perhatian, sehubungan telah diberlakukannya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana kebijakan pengelolaan pegawai didasarkan pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja. Data SDM Bappeda Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan golongan dan jenjang pendidikan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2021

No	Golongan	Jumlah	Ket
1.	Golongan IV	7	
2.	Golongan III	25	
3.	Golongan II	2	
4.	Golongan I	0	
5	TKS	7	
	Jumlah Pegawai	41	

Sumber : Subbagian Umum dan Kepegawaian Bappeda Kab. RL (April 2021)

Tabel 2.2
Sumber Daya Manusia Bappeda Kabupaten Rejang Lebong
Berdasarkan Pendidikan Tahun 2021

NO	Pendidikan	Jumlah	Ket
1.	Strata-3 (S3)	1	
2.	Strata-2 (S2)	5	
3.	Strata-1 (S1)	23	
4.	Sarjana Muda (D3)	2	
5.	SMA/SMK	3	
6.	SLTP	0	
7.	SD	0	
8.	Jumlah Pegawai	34	

Sumber : Subbagian Umum dan Kepegawaian Bappeda Kab. RL (April 2021)

BAB III

METODELOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong berlangsung pada bulan Januari – Maret 2021 terhadap seluruh bidang pelayanan yang ada dengan menyediakan 15 (lima belas) Kuesioner melalui aplikasi e-kuesioner kepada responden OPD Mitra Bappeda Kabupaten Rejang Lebong.

3.2 Tahapan kegiatan survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bappeda Kabupaten Rejang Lebong melalui beberapa tahapan yaitu :

- a. Tahap persiapan
- b. Tahapan pengumpulan data
- c. Metode Pengolahan dan analisis data
- d. Penyusunan laporan

Tahapan ini akan diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut dibawah ini :

3.2.1 Tahap Persiapan

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sesuai dengan format yang telah baku dari Kementrian PAN dan RB sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Menentukan kriteria responden

Kriteria untuk Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong. Pengguna pelayanan didefinisikan sebagai orang-orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan.

3.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui e-kuesioner, pengumpulan data dilapangan melalui survei dengan jumlah responden 15 (lima belas).

3.2.3 Metode pengolahan dan analisis data

Untuk menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Nilai Rata-rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Sumber : Perkempan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Perkempan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan imteretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber : Perkempan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

3.2.4. Penyusunan laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan di tiap-tiap unit penyelenggara pelayanan di Bappeda Kabupaten Rejang Lebong. Laporan ini akan menjadi dokumen untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sekaligus mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan dilingkungan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2021, melalui survei dengan menggunakan e-kuesioner terhadap 15 responden unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong, maka dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan utama, dan tingkat pendidikan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut :

- a. Dari 15 responden yang menjawab kuesioner sebanyak 7 orang atau 63,33% perempuan dan laki-laki 8 orang atau 46,67%.
- b. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 1 orang atau 6,7%, kelompok umur 30-39 tahun sebanyak 6 orang atau 40%, kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 7 orang atau 46,67%, dan kelompok umur 50-59 tahun sebanyak 1 orang atau 6,67%.
- c. Berdasarkan hasil survei bahwa sebesar 80% berpendidikan Sarjana (S1), Pasca Sarjana (S2) sebesar 6,67%, dan D1/D2/D/3 sebesar 13,3%.
- d. Dari hasil survei bahwa sebesar 100% pekerjaan responden sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN).

4.2 Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Bappeda Kabupaten Rejang Lebong dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Analisa Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	3	2	2
6	3	4	4	3	4	4	4	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	2	3	3	3	2	2
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	3	3	3	3	4	4	4	3
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3
14	4	4	3	3	3	4	3	3	3

15	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	50	50	47	44	47	49	50	43	45	
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,13	2,93	3,13	3,27	3,33	2,87	3,00	0,00
NRR Tertimbang Per Unsur	0,37	0,36	0,35	0,33	0,35	0,36	0,37	0,32	0,33	*) 3,15
IKM Unit Pelayanan										**) 78,70
										(Baik)

Keterangan

- U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x (1/9)
- *) = Jumlah NRR IKM Terbilang
- ***) = Jumlah Tertimbang x 25

- U1 = Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- U2 = Kemudahan Prosedur Pelayanan
- U3 = Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
- U4 = Kewajiban Biaya/Tarif dalam Pelayanan
- U5 = Kesesuaian Produk Pelayanan
- U6 = Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan
- U7 = Perilaku Petugas dalam Pelayanan
- U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana
- U9 = Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Mutu Pelayanan (IKM Unit Pelayanan)

- A (Sangat baik) = 88,31 - 100,0
- B (Baik) = 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) = 65,00 - 76,60
- D (Tidak baik) = 25,00 - 64,99

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kabupaten Rejang Lebong sebesar 78,70 yang berarti bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Bappeda Kabupaten rejang Lebong berada dalam Kategori "BAIK".

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Bappeda Kabupaten Rejang Lebong dikategorikan “Baik” (bernilai “B”) oleh pengguna pelayanan walaupun tentu saja masih banyak yang harus dibenahi dan ditingkatkan. Hal ini terlihat dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 76,61 - 88,30 atau berada pada 78,70.

5.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan teknis kerja, atau dengan memotivasi petugas yaitu dengan memberikan reward ataupun punishment terhadap kinerja yang baik dan yang tidak baik, atau dapat juga dibuat/ditetapkan standarisasi internal terhadap sikap pelayanan dan disiplin kerja.
- c. Diperlukan mekanisme pengaduan masyarakat disetiap unit-unit pelayanan, sehingga dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti serta dapat segera dicarikan jalan keluarnya, sehingga kesulitan dan keluhan-keluhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat teratasi.
- d. Kegiatan penyusunan SKM kiranya dapat dilakukan setiap tahun sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

LAMPIRAN - LAMPIRAN