

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat dan seiringan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam melaksanakan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) dan memberikan kesejahteraan kepada rakyat (*public welfare*) telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima masyarakat (*perceived service*) sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat (*ekpected service*).

Pelayanan publik yang dilakukakan oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik

menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan reformasi birokrasi.

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan, persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh stakeholder pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar pemerintah daerah dapat lebih maju melayani kebutuhan dan respon dari masyarakatnya.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup : mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan assessment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadic yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada identifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propernas) adalah melalui kajian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai

unit pelayanan instansi pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat ini digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan, sekaligus sebagai bahan evaluasi diri guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## 1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survey kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

Tujuan penyusunan SKM ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor kepada masyarakat dan OPD sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

#### **1.4 Sasaran dan Manfaat**

Sasaran penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan OPD;
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dan OPD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- d. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- e. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;

- f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
- g. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor;
- i. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

### 1.5 Ruang Lingkup Survei SKM

SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor dilaksanakan dengan cara menyebarkan quetioner kepada 140 masyarakat dan OPD pengguna layanan, yang disusun dalam bentuk pertanyaan dan jawaban sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya,
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai.
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah.
  - b. Kurang mudah.
  - c. Mudah.
  - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat.
  - b. Kurang cepat.
  - c. Cepat.

- d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif pelayanan, apakah saudara dipungut biaya?
    - a. Mahal.
    - b. Wajar.
    - c. Sukarela.
    - d. Gratis.
  5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
    - a. Tidak sesuai.
    - b. Kurang sesuai.
    - c. Sesuai.
    - d. Sangat sesuai.
  6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan.
    - a. Tidak kompeten.
    - b. Kurang kompeten.
    - c. Kompeten.
    - d. Sangat kompeten.
  7. Bagaimana pendapat Saudara Perilaku Petugas Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
    - a. Tidak sopan dan tidak ramah.
    - b. Kurang sopan dan tidak ramah.
    - c. Sopan dan ramah.
    - d. Sangat sopan dan sangat ramah.
  8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
    - a. Buruk
    - b. Cukup
    - c. Baik
    - d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Tidak ada.
  - Ada tetapi tidak berfungsi.
  - Berfungsi kurang maksimal.
  - Dikelola dengan baik.

### 1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.





## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Konsep dan Definisi**

Pada dasarnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka Indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari 4 (empat) tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik diberi nilai 4 (empat).

#### **2.2 Periode Survei**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periodik) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 (satu) tahun.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor pada Tahun Anggaran 2020 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali dan hasil dari Survei tersebut akan dijadikan bahan dalam menentukan kebijakan pimpinan.

### 2.3 Metode Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala ini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 2.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor dengan mengedarkan 140 (seratus empat puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota.

### 2.5 Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (Sembilan) unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. *Persyaratan*, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. *Prosedur*, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. *Waktu Pelayanan*, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. *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*, 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*, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  7. *Perilaku Pelaksana*, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  8. *Maklumat Pelayanan*, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.6 Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling), untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei berlangsung.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden. Mengingat jumlah OPD dan masyarakat yang menerima layanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor maka ditetapkan 140 responden

## 2.7 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi unit pelayanan, pada saat masyarakat dan OPD datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan

untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan layanan. Adapun kuesioner hanya diberikan kepada masyarakat dan OPD yang sudah pernah merasakan pelayanan, bagi yang baru akan membuat tidak akan diberikan kuesioner oleh petugas dikarenakan belum merasakan hasil pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor Kota Tangerang Selatan.

Tahapan pengolahan data, tahapan yang dilakukan adalah :

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas
3. Tahap penghitungan nilai SKM, meliputi :
  - a. Entry data, adalah memasukan data ke dalam table isian kedalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dengan cara :
    - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
    - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111

Jumlah bobot	1
Bobot Nilai Rata-rata tertimbang = -----	= ----- = 0,111
Jumlah Unsur	9

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur
SKM = ----- x Nilai Penimbang
Total unsur yang terisi

- c. Nilai Indek Layanan

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

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

**2.8 Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tahapan yang baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**2.9 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM**

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.**

Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik

3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

## 2.10 Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

## 2.11 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender, dengan maksud agar tujuan, sasaran beserta ruang lingkup kegiatan terselenggara dengan baik, benar dan memuaskan.

No	Uraian Pekerjaan	Minggu Ke							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Menyusun Instrumen Survei dan Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sample								
2	Menentukan Responden dan Melaksanakan Survei								
3	Mengelola Hasil Survei								
4	Menyajikan dan Melaporkan Hasil Survei								

## BAB III

### GAMBARAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR

#### Profil Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

##### 3.1 Visi dan Misi

Visi Bappeda Kota Bogor “ Perencanaan Daerah Yang Partisipatif Dalam Mendukung Kota Bogor Yang Nyaman, Beriman dan Transparan ” dan Misi Bappeda Kota Bogor,

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia perencana;
2. Meningkatkan kualitas perencanaan yang partisipatif;
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas hasil perencanaan

##### 3.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Badan mempunyai Tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan fungsi Penunjang Urusan Pemerintahan di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah

Untuk melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud dalam paragraph di atas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan;
- b. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perencanaan;
- d. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan;
- e. melaksanakan pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah di bidang perencanaan;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai tugas dan fungsinya.

##### 3.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Badan terdiri dari:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat membawahkan:



1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Sub Bagian Keuangan;
  3. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan;
- c. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah membawahkan:
1. Sub Bidang Perencanaan Pendanaan;
  2. Sub Bidang Data dan Informasi;
  3. Sub Bidang Evaluasi, Pengendalian, dan Pelaporan;
- d. Bidang Perencanaan Pemerintahan dan Pembangunan Manusia membawahkan:
1. Sub Bidang Perencanaan Pemerintahan;
  2. Sub Bidang Perencanaan Ekonomi dan Pemberdayaa Masyarakat
  3. Sub Bidang Perencanaan Sosial Budaya;
- e. Bidang Perencanaan Pengembangan Wilayah membawahkan:
1. Sub Bidang Perencanaan Tata Ruang dan Lingkungan Hidup;
  2. Sub Bidang Perencanaan Sarana, Prasarana dan Infrastruktur;
  3. Sub Bidang Perencanaan Perumahan dan Permukiman;
- f. Bidang Penelitian dan Pengembangan membawahkan:
1. Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Inovasi dan Teknologi;
  2. Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Pembangunan;
  3. Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan Sosial Budaya dan Pemerintahan;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

## BAB IV

### HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Lembaga pemerintah merupakan salah satu institusi negara yang harus siap memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat secara umum dan siap menampung aspirasi-aspirasi masyarakat secara umum dan para pengguna jasa lembaga terkait khususnya.

Dalam pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor menyoroti pelayanan yang ada yaitu Masyarakat dan Perangkat Daerah. Keduanya merupakan pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu, dua pelayanan ini harus diukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk penilaian dan skoring kinerja terhadap pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

Ada beberapa unsur yang harus diajukan oleh lembaga atau institusi kepada pengguna jasa untuk mengukur dan mengetahui kualitas dari sebuah pelayanan masyarakat, yaitu:

#### a. Persyaratan Pelayanan

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya”. Mayoritas responden menjawab sesuai sebanyak 126 responden, menjawab sangat sesuai sebanyak 14 responden, kemudian menjawab kurang sesuai 0 responden dan sisanya menjawab tidak sesuai sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.1** diagram mengenai persyaratan pelayanan sebagai berikut:



Gambar 1.1 diagram penilaian mengenai persyaratan pelayanan

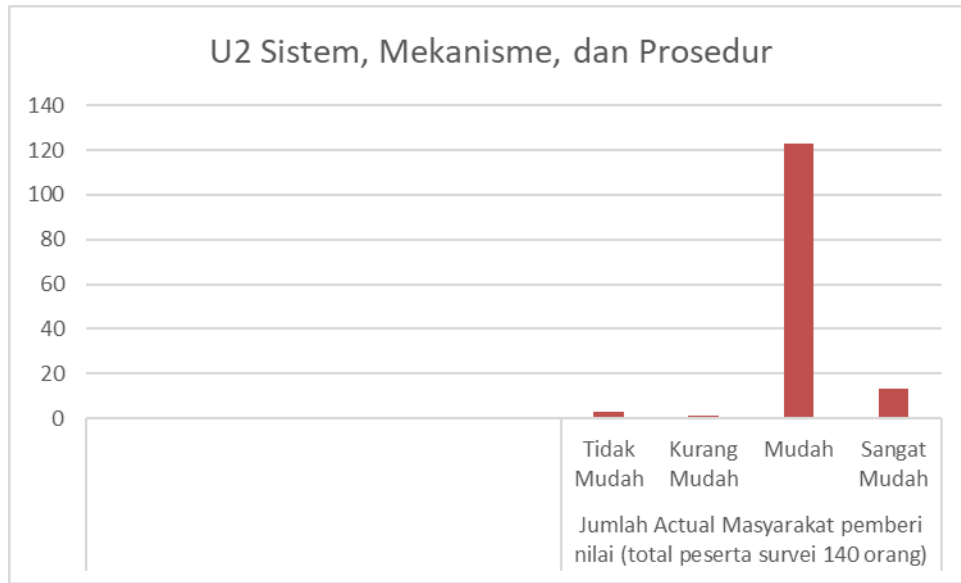
Dari diagram tersebut dijelaskan bahwa pelanggan (penerima layanan) telah menilai bahwa persyaratan yang ada pada pelayanan secara keseluruhan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut sejalan dengan SOP dan Standar Pelayanan yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

#### b. Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tahapan yang harus dilakukan oleh pelanggan dalam mendapatkan layanan yang diinginkan, kemudahan Sistem, mekanisme dan prosedur sangat diharapkan oleh pelanggan (pengguna layanan) mengingat kesibukan pelanggan yang mayoritas Perangkat Daerah yang mengharapkan prosedur pelayanan pelanggan dapat semudah mungkin tanpa melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini”. Mayoritas responden menjawab mudah sebanyak 123 responden, menjawab sangat mudah sebanyak 13 responden, kemudian menjawab tidak mudah 3 responden dan sisanya menjawab kurang mudah sebanyak 1 responden. Berikut

diagram mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.2** diagram mengenai prosedur pelayanan sebagai berikut:

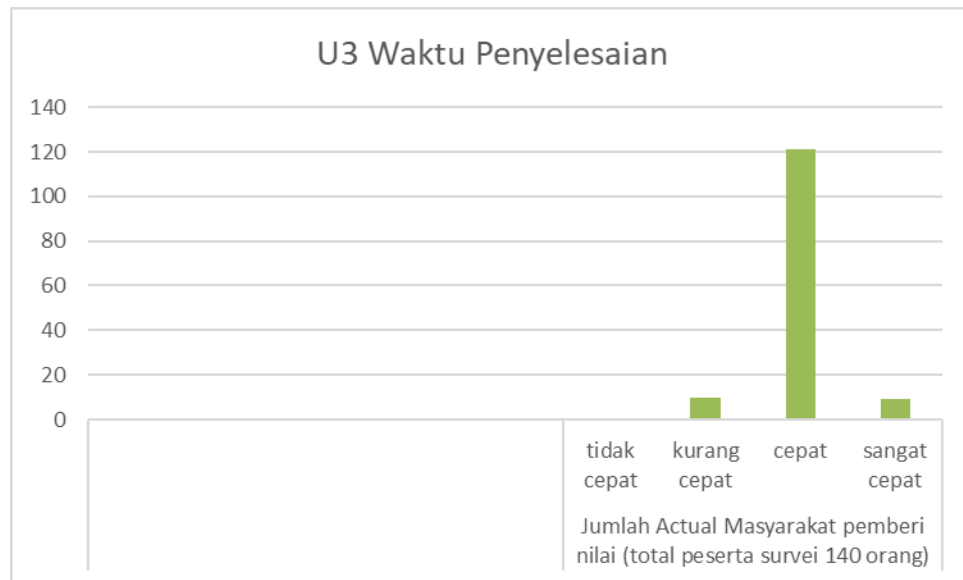


Gambar 1.2 diagram penilaian mengenai prosedur pelayanan

Adapun kesimpulan dari unsur prosedur dalam pengurusan pelayanan masih dipandang mudah sesuai harapan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan SOP dan Standar Pelayanan yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan (kecepatan pelayanan) merupakan proses yang ditempuh oleh pelanggan (penerima jasa) dalam membuat dan konsultasi dokumen Pembangunan dan Perencanaan, maka diajukan pertanyaan “bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”. Mayoritas responden menjawab cepat 121 responden, menjawab lambat 10 responden, dan sisanya menjawab sangat cepat sebanyak 9 responden,. Berikut diagram mengenai kecepatan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.3** sebagai berikut:

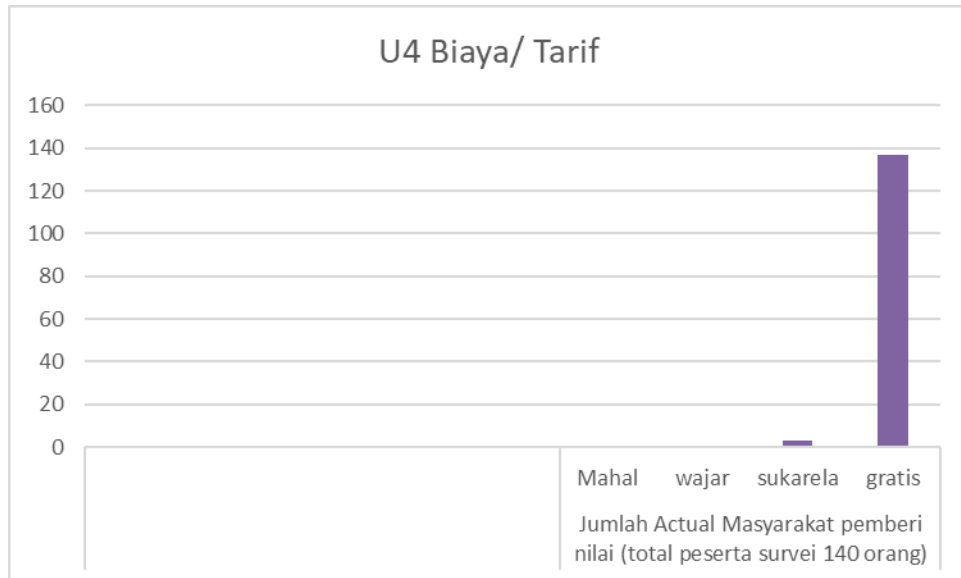


Gambar 1.3 diagram penilaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan

Adapun kesimpulan dari unsur waktu penyelesaian dalam pelayanan masih dipandang cepat sudah sesuai harapan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan SOP dan Standar Pelayanan yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

#### d. Biaya / Tarif Pelayanan

Untuk mengetahui biaya/tarif pelayanan, maka diajukan pertanyaan “bagaimana pendapat saudara tentang biaya pelayanan. Apakah saudara dipungut biaya?”. Mayoritas responden menjawab Gratis sebanyak 137 responden, menjawab sukarela sebanyak 3 responden, kemudian menjawab sukarela sebanyak 0 responden dan menjawab mahal sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai kecepatan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.4** sebagai berikut:

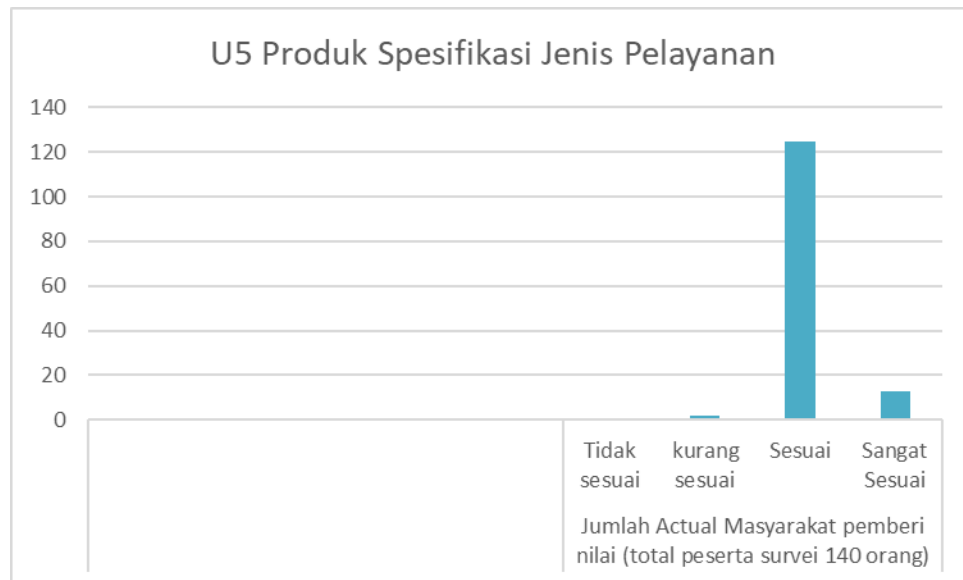


Gambar 1.4 diagram penilaian mengenai biaya/tarif pelayanan

Adapun kesimpulan dari unsur tarif/biaya dalam pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. Hal tersebut dapat dilihat pada diagram diatas bahwa pelanggan tidak dipungut biaya dalam proses pelayanan.

#### e. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan”. Mayoritas responden menjawab sesuai sebanyak 125 responden, menjawab sangat sesuai sebanyak 13 responden, kemudian menjawab kurang sesuai 2 responden dan menjawab tidak sesuai sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.5** diagram mengenai persyaratan pelayanan sebagai berikut:

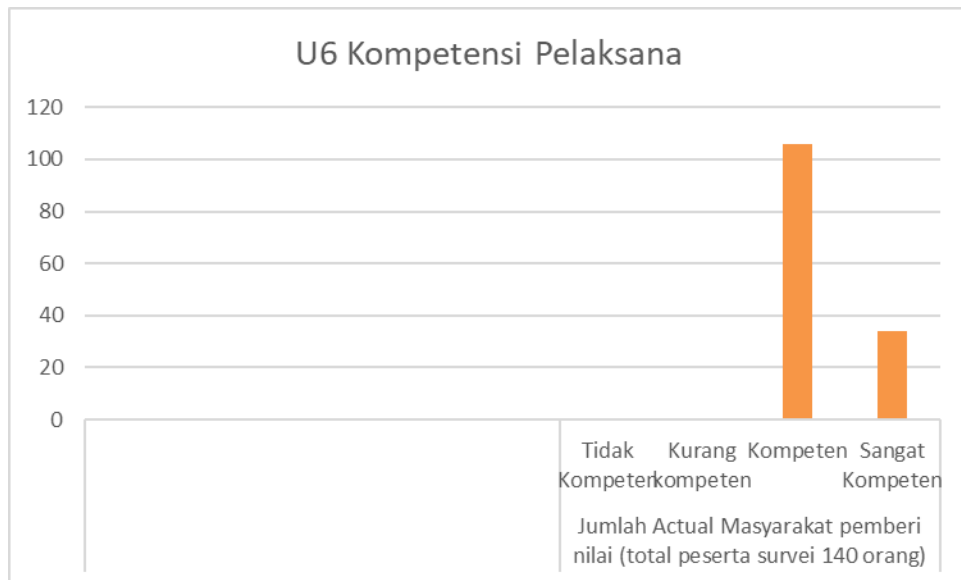


Gambar 1.5 diagram penilaian mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan

Adapun kesimpulan dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pengurusan pelayanan sesuai harapan pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menganggap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Indeks konversinya sebesar 76,98 kategori Baik.

#### f. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan”. Mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan kompeten sebanyak 106 responden, menjawab sangat kompeten sebanyak 34 responden, kemudian menjawab kurang kompeten 0 responden dan menjawab tidak kompeten sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.6** diagram mengenai persyaratan pelayanan sebagai berikut:



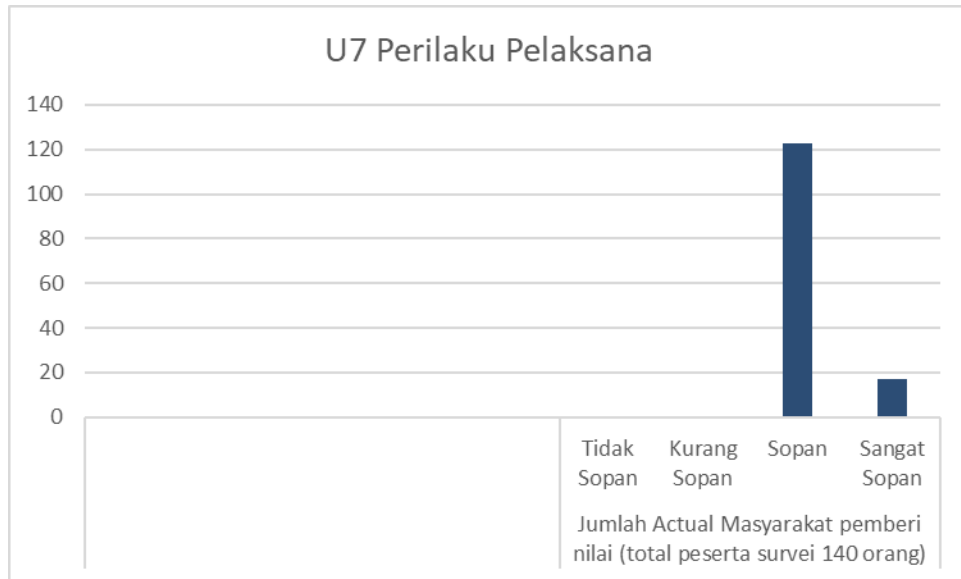
Gambar 1.6 diagram penilaian mengenai kompetensi pelaksana pelayanan

Adapun kesimpulan dari unsur kompetensi petugas pelayanan sudah cukup baik dan sesuai harapan pelanggan, responden/pelanggan sudah menganggap bahwa petugas sudah memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab kompeten sebanyak 106 responden dan sangat kompeten 34 responden dari total sebanyak 140 responden.

#### g. Perilaku pelaksana

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan”. Mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 123 responden, menjawab sangat sopan dan ramah sebanyak 17 responden, kemudian menjawab kurang sopan dan ramah 0 responden dan menjawab tidak sopan dan ramah sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada **Gambar 1.7** diagram mengenai perilaku pelaksana pelayanan sebagai berikut:



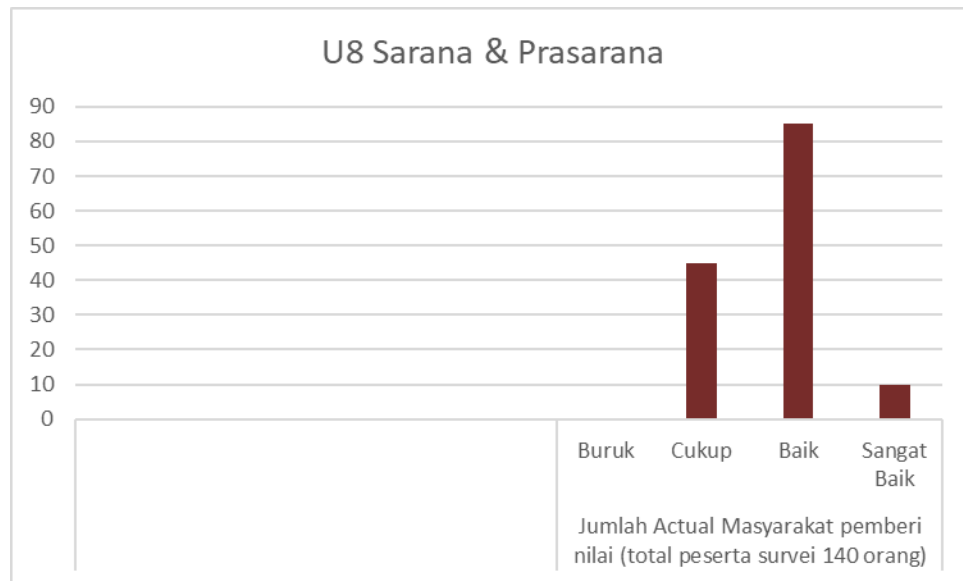


Gambar 1.7 diagram penilaian mengenai perilaku pelaksana pelayanan

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa disimpulkan dari unsur perilaku petugas pelayanan sudah baik dan sesuai harapan pelanggan, responden/pelanggan sudah menganggap bahwa petugas sudah memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing dengan hasil yang diberikan Indeks konversinya sebesar 78,06 kategori Baik.

h. Sarana dan prasarana

Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana”. Mayoritas responden menjawab bahwa Baik sebanyak 85 responden, menjawab cukup sebanyak 45 responden, kemudian menjawab sangat baik sebanyak 10 responden dan menjawab buruk sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai Sarana dan prasarana dapat dilihat pada **Gambar 1.8** diagram mengenai Sarana dan prasarana sebagai berikut:

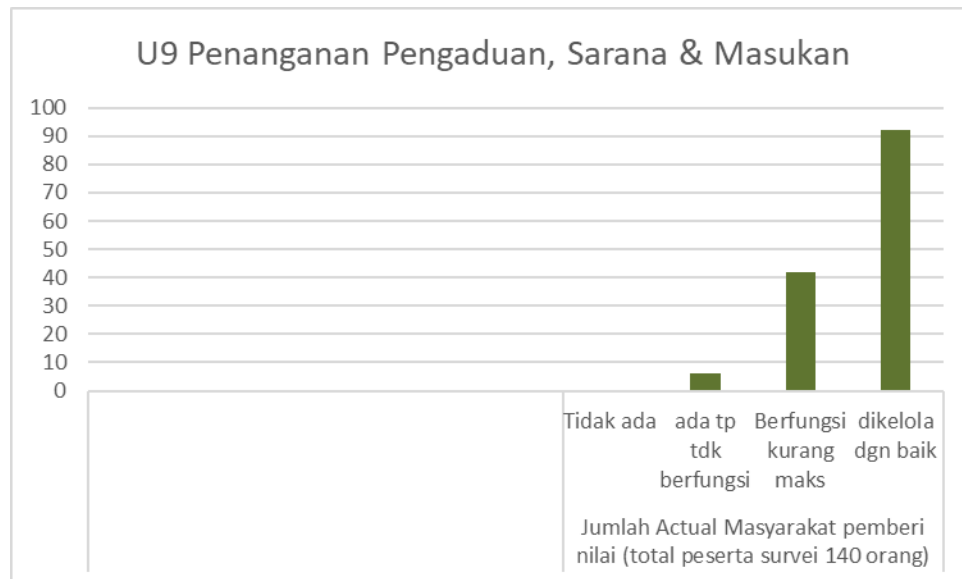


Gambar 1.8 diagram penilaian mengenai sarana & prasarana pelayanan

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa disimpulkan dari unsur saran dan prasarana kurang baik karena ada yang kurang sesuai harapan pelanggan, dengan hasil yang diberikan Indek konversinya sebesar 68,705 kategori kurang Baik.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

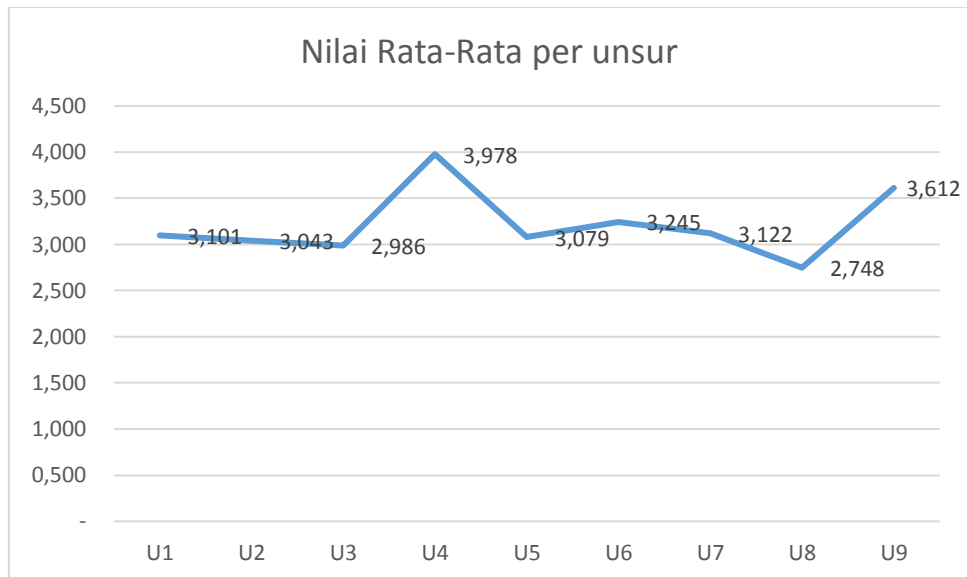
Pada saat diajukan pertanyaan kepada responden “bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan”. Mayoritas responden menjawab dikelola dengan baik sebanyak 92 responden, menjawab berfungsi kurang maksimal sebanyak 42 responden, kemudian menjawab tidak berfungsi sebanyak 6 responden dan menjawab tidak ada sebanyak 0 responden. Berikut diagram mengenai Sarana dan prasarana dapat dilihat pada **Gambar 1.9** diagram mengenai penanganan pengaduan, sarana dan masukan sebagai berikut:



Gambar 1.9 diagram penilaian mengenai penanganan pengaduan, sarana & masukan pelayanan

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa disimpulkan dari unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan sangat baik sesuai harapan pelanggan, dengan hasil yang diberikan Indek konversinya sebesar 90,29 kategori sangat Baik.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor, dilakukan survei melalui 140 responden yang telah menggunakan jasa pelayanan.



Gambar 1. Kualitas Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor

1. Kesesuaian Persyaratan	3,10
2. Kemudahan Prosedur	3,04
3. Kecepatan Waktu Pelayanan	2,99
4. Biaya/Tarif	3,98
5. Kejelasan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08
6. Tingkat Kompetensi Pelaksana	3,25
7. Kesopanan Perilaku Pelaksana	3,12
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan	2,75
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61

Sumber : Hasil analisis survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor .

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 80,32, yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk katagori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “BAIK”.

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan nilai 3,98 dan penanganan pengaduan dengan nilai 3,61. Sedangkan unsur dengan

Nilai Rata-rata (NRR) terendah adalah sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 2,75.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat dan OPD terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat dan OPD pengguna layanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur pelayanan nomor 4 (empat) kewajaran biaya/tarif pelayanan (gratis), sedangkan Unsur kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan nomor 8 (sarana dan prasarana pelayanan);
2. Jasa pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,21, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 80,32, yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk katagori **"B"** atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah **"BAIK"**.

#### 4.2. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) dan OPD diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap

upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi “Baik” dari masyarakat dan OPD, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan baik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor akan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya pelayanan prima terutama sarana dan prasarana pelayanan;
2. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memperhatikan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan memenuhi kewajibannya dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi petugas pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai petugas layanan yang berkualitas dengan mempedomani standar baku (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) serta meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggungjawab.
4. Hasil survei ini menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk lebih baik.
5. Sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

Bogor, 30 Desember 2020

Kepala,  


**Drs. Hanafi, M.Si**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19670712 198801 1 002**