

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

### 1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### 1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap hari senin - jum'at yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode 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. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan dengan cara wawancara tatap muka yaitu dilakukan dengan cara diisi langsung oleh responden jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Bappeda adalah Koordinas dan Konsultasi dengan total jumlah responden 30 responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 9 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

#### 1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Bappeda, terdiri dari:

- a. Pengarah : Kepala Bappeda.
- b. Ketua : Sekretaris Bappeda.
- c. Sekrataris : Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran.
- d. Anggota : 1. Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran.  
2. Petugas Resepsionis.

#### 1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan I adala Bulan Januari s.d Maret Tahun 2022

## BAB II ANALISIS

#### 2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner pada Bappeda Lumajang.

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan		
Pria	Wanita	Total	20-28	29-36	37-44	45-52	53-60	Total	PNS	Non PNS	Total
18	12	30	7	16	1	6	0	30	16	14	30

Catatan :

- Usia responden terendah : 23 (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan non PNS)
- Usia responden tertinggi : 50 (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Tribulan/~~Semester/Tahun\*~~ sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	$\Sigma$ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Konsultasi & koordinasi tentang Renja & program/ kegiatan	4	133,33 %
2.	Konsultasi & koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi	2	66,67%
3.	Koordinasi & sinkronisasi pelaksanaan perencanaan pembangunan	3	100,00%
4.	Konsultasi & koordinasi tata laksana perencanaan pembangunan	4	133,33%
5.	Konsultasi & koordinasi pembinaan & layanan administrasi	3	100,00%
6.	Koordinasi pedoman perencanaan, penelitian & pengembangan	3	100,00%
7.	Konsultasi & koordinasi kegiatan kerja sama perencanaan	4	133,33%
8.	Konsultasi & koordinasi tentang pemberian saran & pertimbangan	3	100,00%
9.	Konsultasi & koordinasi fungsi lain yang sesuai tugas & bidangnya	3	100,00%
	Jumlah dan Rata-Rata	25	100,00%

Catatan :

- IKM Terendah ada 1 pelayanan, yakni Konsultasi & koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi, dengan nilai IKM 66,67%
- IKM Tertinggi adalah Konsultasi dan koordinasi kerja sama perencanaan dengan nilai IKM 133,33%

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari luar OPD yang merupakan penerima layanan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah :

- a. nilai interval konversi :82,38 %
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik

### 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori A dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 82,38%, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai / tidak mencapai\*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun ... adalah ....., sehingga nilai IKM ... **mendukung / tidak mendukung\*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM setelah dikonversi mendapat hasil 82,38 %
2. Mutu Pelayanan mendapatkan nilai A
3. Kinerja Unit Pelayanan dikategorikan sangat baik

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

1. Untuk tribulan kedepan akan diusahakan untuk mempertahankan nilai IKM yang lebih baik lagi dan begitu ditribulan berikutnya.
2. Mutu Pelayanan juga akan lebih ditingkatkan lagi di trubulan yang akan datang.
3. Kategori sangat baik akan tetap dipertahannkan dan dikembangkan di tribulan yag akan datang.