



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN JULI S.D. SEPTEMBER 2024

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	3
F. Ruang Lingkup	3
H. Manfaat	3
BAB II PENGUMPLAN DATA SURVEI	
A. Pelaksana Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	5
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Periode dan Lokasi Survei.....	6
B. Metode Survei	6
A. Pengolahan Data.....	9
BAB IV HASIL DAN ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Hasil Pengolahan Data..	11
B. Analisis Hasil Pengolahan.....	13
C. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB VI PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	14
5.2 Rekomendasi	14
LAMPIRAN	15

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabbil alamin, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BGP Provinsi Sumatera Barat triwulan III periode bulan Juli s.d September 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup BGP Provinsi Sumatera Barat merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Juli s.d September 2024 ini dilaksanakan pada tanggal 16 s.d 30 September 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Juni s.d September 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya BGP Provinsi Sumatera Barat dan masyarakat pengguna layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat.

Pariaman, 30 September 2024

Tim Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparaturnya maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh suatu lembaga pemerintahan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Balai Guru Penggerak (BGP) adalah unit pelaksana teknis (UPT) di tingkat provinsi yang berada di bawah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek). Tugas utamanya adalah melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, serta calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas, dan pengawas sekolah.

Tingkat keberhasilan BGP Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap layanan yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat. Dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.
4. Mengukur kecenderungan tingkatkepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik 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 lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
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 unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat dengan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di BGP Provinsi Sumatera Barat.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan melalui *google form*. Ada 9 (sembilan) pertanyaan pada kuesioner yang sudah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan pada kuesioner bulan Juli s.d September 2024 adalah sebagai berikut.

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah 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 merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. BGP Provinsi Sumatera Barat menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasaran serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dikirimkan ke BGP Provinsi Sumatera Barat.

BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Periode dan Lokasi Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada pelanggan atau pengguna layanan BGP Provinsi Sumatera Barat mulai tanggal periode Oktober s.d Desember 2024 dimana pengumpulan data melalui link *google-form*.

B. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik BGP Provinsi Sumatera Barat menggunakan pendekatan 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. 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 *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

BGP Provinsi Sumatera Barat dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian link *google-form*.

Persiapan Survei yang dilakukan antara lain :

1. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan..

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa

pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran II) dimana ditentukan populasi sebanyak 100 (seratus) dengan responden terpilih sebanyak 60 (enam puluh) orang.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

- a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{X} = \frac{1}{N \text{ Jumlah}}$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang Total}$$

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:

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

Tabel I

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 LAYANAN (y)
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 – 100,00	A	Sangat baik

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Pengolahan Data

Hasil survei kepuasan masyarakat adalah berupa indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

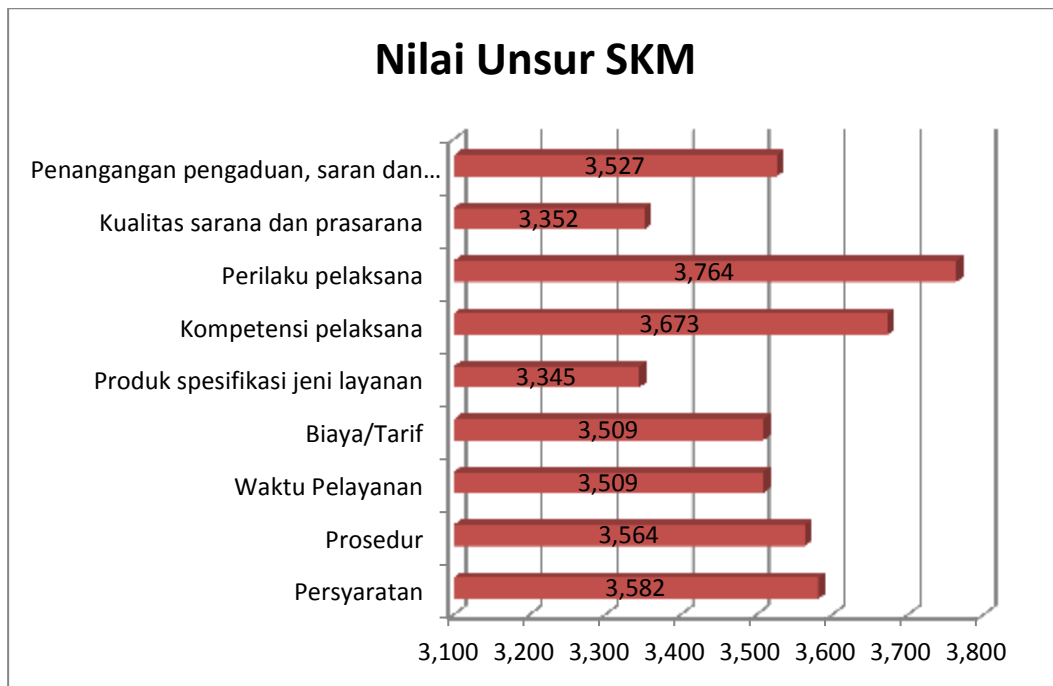
1. Indeks setiap unsur pelayanan

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) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada BGP Provinsi Sumatera Barat adalah sesuai tabel berikut:

Tabel II
Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,582
2	Prosedur	3,564
3.	Waktu Pelayanan	3,509
4	Biaya/Tarif	3,509
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,345
6	Kompetensi pelaksana	3,673
7	Perilaku pelaksana	3,764
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,352
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,527
	Total	3,562

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = $3,562 \times 25 = 89,040$
- b) Mutu Pelayanan : A
- c) Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik



Gambar 1. Grafik nilai unsur SKM

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel III

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,582	0.398
2	Prosedur	3,564	0,396
3	Waktu Pelayanan	3,509	0.390
4	Biaya/Tarif	3,509	0,390
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,345	0,372
6	Kompetensi pelaksana	3,673	0.408
7	Perilaku pelaksana	3,764	0.418
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,352	0.398
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,527	0.392
Nilai indeks			3,562
Nilai indeks setelah dikonversi (Nix25)			89,040

B. Analisis Hasil Pengolahan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 – 4,00 atau **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang berada di interval sangat baik yaitu:

1. Perilaku pelaksana;
2. Kompetensi pelaksana;
3. Persyaratan;
4. Prosedur;
5. Waktu Pelayanan
6. Biaya/tarif
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa unsur terendah terletak unsur

- Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Karena layanan yang diberikan di BGP Provinsi Sumatera Barat belum spesifik dan lebih ke peningkatan kompetensi yang telah dilakukan

- Kualitas sarana dan prasarana

BGP Provinsi Sumatera Barat belum memiliki unit layanan terpadu atau ruangan khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tapi masih bergabung dengan ruangan bagian umum, atau menerima tamu di front office dan sebagainya.

C. Rencana Tindak Lanjut

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan September s.d Desember 2024 di lingkup BGP Provinsi Sumatera Barat, terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti diantaranya:

1. Perlunya segera menyiapkan ruangan yang akan dijadikan unit layanan terpadu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat yang datang;
2. Perlunya disiapkan di media social atau media informasi lainnya seperti leaflet, banner tentang produk spesifik layanan dari BGP Provinsi Sumatera Barat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **89.040**
2. Unsur Perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan, kualitas sarana prasana dan prosedur sudah menunjukkan hasil baik dengan skor yang tinggi, sedangkan unsur **Produk Spesifikasi jenis pelayanan** dan kualitas **sarana prasarana** yang nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya dan masih dalam kategori baik.

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan mendata lebih detail mengacu kepada tupoksi lembaga dan mensosialisasikan di media sosial atau media informasi yang ada di lembaga dalam bentuk fisik.
2. Perlu dilakukan penyediaan ruangan khusus untuk unit layanan terpadu dan melengkapi sarana pendukung pelayanan publik.

LAMPIRAN I

DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024

No Resp	NILAI RUANG LINGKUP LAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
20	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
22	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
28	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
33	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
34	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	3	4	3	4	3	3	4	3	3	

37	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
38	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
42	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
51	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
52	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
53	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
54	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
Jml	197	196	193	193	184	202	207	197	194	
Jml tertimbang	3.582	3.564	3.509	3.509	3.345	3.673	3.764	3.582	3.527	
NRR Tertimbang	0.398	0.396	0.390	0.390	0.372	0.408	0.418	0.398	0.392	
Indek kepuasan	3.562									
Nilai IKM	89.040									

