



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN APRIL S.D. JUNI 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
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Prinsip	2
F. Ruang Lingkup	3
G. Unsur Survei.....	3
H. Manfaat	5
I. Pengertian Umum	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Periode Survei	7
B. Metode Penelitian	7
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksanaan	8
B. Teknik Survei	8
C. Penyusunan Laporan	8
BAB IV PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Persiapan Survei	11
B. Jumlah Responden dan Waktu Pengumpulan Data.....	12
BAB V HASIL PENGOLAHAN DATA	
A. Hasil	16
B. Evaluasi	18
 BAB VI PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Rekomendasi	19
LAMPIRAN	20

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BGP Provinsi Sumatera Barat triwulan II periode bulan April s.d Juni 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 April s.d Juni 2024 ini dilaksanakan pada tanggal 16 s.d 30 Juni 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 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 Juni 2024

Tim Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik BGP Provinsi Sumatera Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode

survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses

oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. 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.

G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

H. 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.

I. Pengertian Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang

secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

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 (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulan.

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. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

B. Metode penelitian

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.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh BGP Provinsi Sumatera Barat terhadap 41 orang responden yang menjadi pengguna layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat.

2. Tahapan Survei

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.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten,

berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

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.

c. 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.
- 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.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.

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 30 (tiga puluh).

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada pelanggan atau

pengguna layanan BGP Provinsi Sumatera Barat mulai tanggal periode Juli s.d September 2024 dimana pengumpulan data melalui link *g- form*.

3. 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 Prasarana 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.

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:

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

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

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan

jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan (Pembentukan Tim Survei, penyusunan kuesioner), 3 (tiga) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 8 (delapan) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil 4 (empat) hari kerja;

BAB V

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

A. Hasil

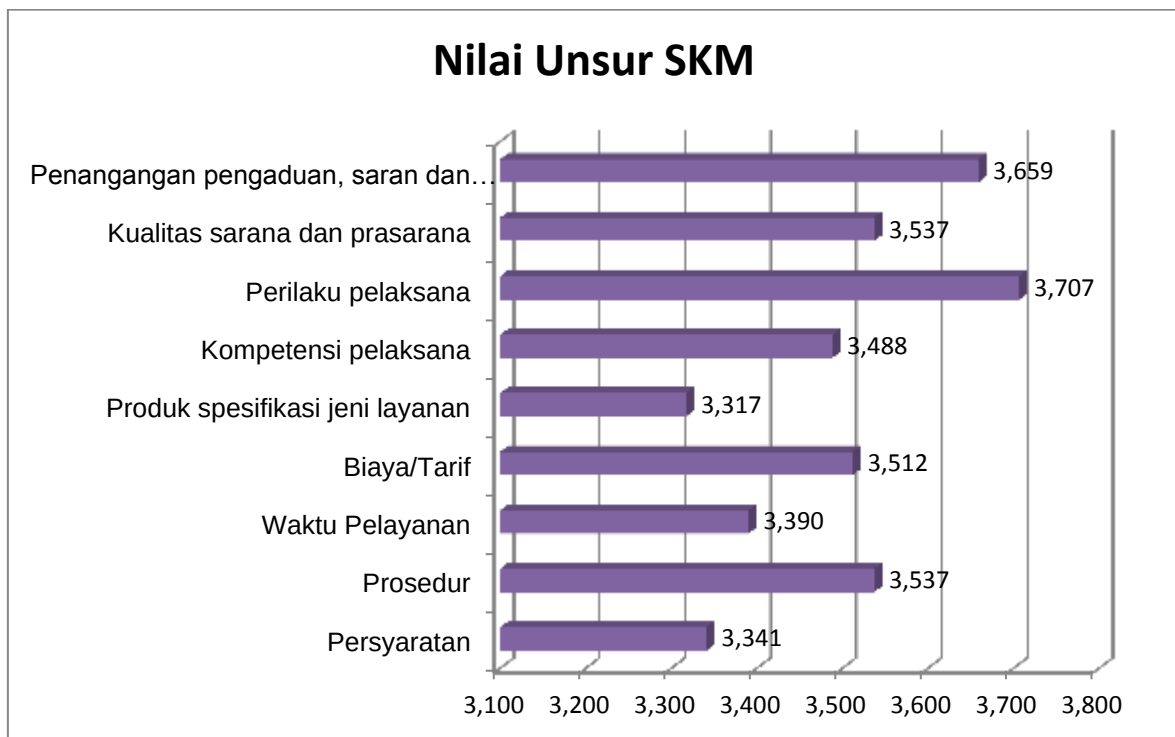
Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

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	3,341
2	Prosedur	3,537
3.	Waktu Pelayanan	3,390
3	Biaya/Tarif	3,512
4	Produk spesifikasi jeni layanan	3,317
5	Kompetensi pelaksana	3,488
6	Perilaku pelaksana	3,707
7	Kualitas sarana dan prasarana	3,537
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,659
	Total	3,499



Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,341 \times 0,11) + (3,537 \times 0,11) + (3,390 \times 0,11) + (3,512 \times 0,11) + (3,317 \times 0,11) + (3,488 \times 0,11) + (3,707 \times 0,11) + (3,537 \times 0,11) + 3,659 \times 0,11 = \text{Nilai Indeks (X) adalah } \mathbf{3,613}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,499 \times 25$
 $= \mathbf{87,466}$
- b) Mutu pelayanan = **B**
- c) Kinerja unit pelayanan = **Baik**

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	3,341	0.371
2	Prosedur	3,537	0,393
3	Waktu Pelayanan	3,390	0.377
4	Biaya/Tarif	3,512	0,390
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,317	0,369
6	Kompetensi pelaksana	3,488	0.388
7	Perilaku pelaksana	3,707	0.412
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,537	0.393
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,659	0.407
Nilai indeks			3,499
Nilai indeks setelah dikonversi (Nlx25)			87,466

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau **Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang tinggi nilainya, yaitu:

1. Perilaku pelaksana;
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. Kualitas sarana dan prasarana
4. Prosedur

B. Evaluasi Hasil

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

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugas survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Perlunya penambahan responden dari instansi lain yang ada kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat;
3. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi *g-form*, sehingga perlu dicoba pelaksanaan survei dengan teknik wawancara tatap muka

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 **Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **87,466**
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** nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,317**

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan
2. Perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Proses Bisnis di BGP Provinsi Sumatera Barat dan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala agar Produk Spesifikasi jenis pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin.

LAMPIRAN I

DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2024

No Resp	NILAI RUANG LINGKUP LAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	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	3	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	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
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	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
20	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
21	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
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	3	3	3	4	
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
28	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
29	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	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	3	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	3	4	3	3	4	3	3	

[illegible]

