



*Laporan*  
*Survei Kepuasan Masyarakat*  
**TAHUN 2023 SEMESTER II**  
**BAPPEDA KOTA BLITAR**



# **LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER II TAHUN 2023**

**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Kota Blitar**

## RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan sebagai usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Blitar kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 semester II.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

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

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar dipersepsikan Baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 76,61– 88,30 dengan nilai IKM yaitu 88,02.

Unsur terendah pada sarana dan prasarana dengan nilai konversi 84,38 yaitu pada kategori baik

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>A. LATAR BELAKANG</b> .....	<b>1</b>
<b>B. DASAR HUKUM</b> .....	<b>2</b>
<b>Pengukuran Secara Parsial</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Persyaratan</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Waktu Penyelesaian</b> .....	<b>11</b>
<b>4. Biaya/tarif</b> .....	<b>11</b>
<b>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Kompetensi Pelaksana</b> .....	<b>12</b>
<b>7. Perilaku Pelaksana</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> .....	<b>13</b>
<b>Pengukuran Secara Bersama-Sama</b> .....	<b>13</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh aparatur pemerintah pada saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat, baik yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditindaklanjuti dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi akan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Blitar kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran IKM mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Blitar Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Blitar.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## **B. DASAR HUKUM**

Adapun yang dasar hukum dalam survey kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- f. Perwali Kota Blitar Nomor 174 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

## **C. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- b. Partisipatif

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

- c. 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.

- d. Berkesinambungan

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

- e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kemampuan fisik dan mental.

- f. Netralitas

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

#### **E. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;

- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatankinerja pelayanan;
- f. Bagimasyarakat dapat diketahuigambarantentangkinerjaunit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. PELAKSANA SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BAPPEDA Kota Blitar dengan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

#### **B. METODE PENGUMPULAN DATA**

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada semester II tahun 2023. Kuesioner dibagikan secara manual maupun *online* melalui link yang ada di website Bappeda Kota Blitar atau *scan barcode*. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ada dalam kuesioner SKM Bappeda Kota Blitar, antarlain:

- i. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ii. Sistem, mekanisme dan prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- iii. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. Kompetensi pelaksana

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

vii. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

viii. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

ix. 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).

## 2. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategor

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat padatabelsebagaiberikut:

*Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara online dengan menggunakan aplikasi SKMyang dimiliki Kota Blitar;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

#### C. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar. Pengumpulan data dilakukan secara manual (pembagian lembar kuesioner) atau secara *online* baik melalui link, *scan barcode* maupun mengisi di website Bappeda Kota Blitar.

#### D. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah selama 6 (enam) bulan kalender, dimulai pada minggu pertama Januari 2023 sampai dengan minggu keempat bulan Juni 2023.

*Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	6 (enam) bulan
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	5 (lima) hari kerja

E. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM per semester sesuai kesepakatan adalah 330 orang. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar dengan 3 jenis layanan, yaitu layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan surat izin penelitian.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bagian ini menguraikan hasil penelitian survey kepuasan Masyarakat pelayanan BAPPEDA Kota Blitar Tahun 2023 Semester II dengan pembahasan sebagai berikut:

#### A. PROFIL RESPONDEN

Berikut dipaparkan profil responden berdasarkan survey kepuasana Masyarakat yang meliputi: Jenis kelamin dan kelompok usia.

##### a. Jenis Kelamin

Tabel 1 Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-Laki	10	31,25
<b>PEREMPUAN</b>	22	68,75

Berdasarkan data di atas diketahui jumlah laki-laki sebanyak 10 dengan persentase 31,25% dan responden Perempuan sebanyak 22 dengan prosentase sebesar 68,75%. Apabila digambarkan dalam grafik sebagai mana berikut:



Grafik 1 persentase sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

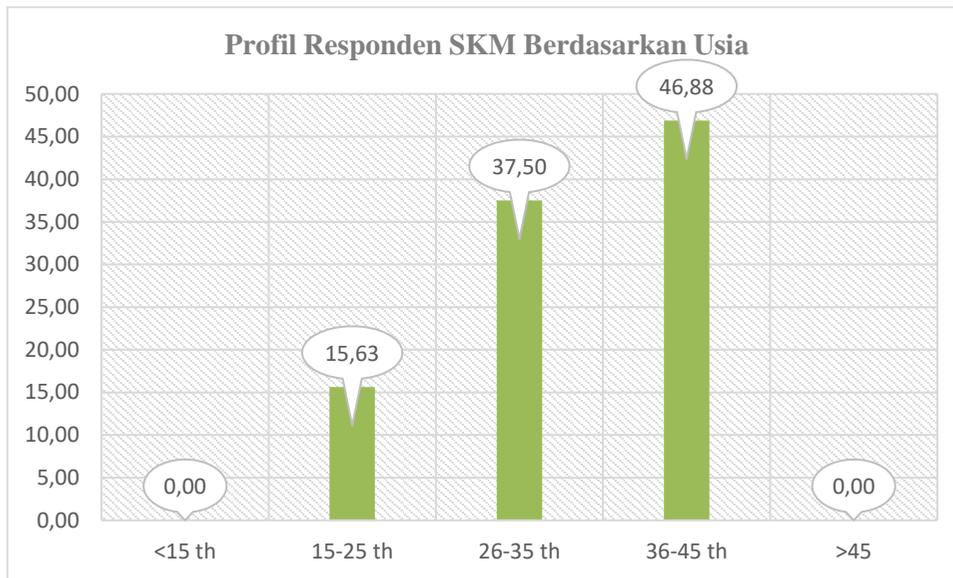
##### b. Kelompok usia

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	<15 th	0	0,00
2	15-25 th	5	15,63
3	26-35 th	12	37,50
4	36-45 th	15	46,88
6	>55 th	0	0
		32	100

Sumber, data primer 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas, responden terbanyak pengisi survei SKM pada rentang usia 36-45 th sebesar 46,88%. Tabel di atas disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 2 Persentas Sebaran Usia Responden Survey Kepuasan Masyarakat.

## B. PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### 1. Pengukuran Secara Parsial

Berikut ini akan diuraikan secara parsial masing-masing elemen dalam survey kepuasan Masyarakat terkait dengan kinerja dan tingkat kepentingannya.

#### 1. Persyaratan

UNSUR	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanaan
U1	Persyaratan	3,43	85,93	B	Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,43 dan dengan nilai konversi 85,93 maka dapat disimpulkan rata-rata responden menyatakan pelayanan pada unsur persyaratan dinyatakan Baik.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

UNSUR	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,43	85,9	B	Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,43 dan dengan nilai konversi 85,9 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

## 3. Waktu Penyelesaian

UNSUR	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U3	Waktu Penyelesaian	3,40	85,1	B	baik

Sumber : Data Primer, 2023

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 dan dengan nilai konversi 85,1 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada unsur waktu 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

UNSUR	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U4	Biaya/Tarif	3,90	97,6	A	Sangat Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 dan dengan nilai konversi 97,6 maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat baik dengan pada unsur Biaya/Tarif.

## 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.

<b>UNSUR</b>	<b>Elemen SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Layanan</b>
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,1	B	Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 dan dengan nilai konversi 85,1 maka dapat disimpulkan rata-rata responden Baik dengan pada unsur produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

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

<b>UNSUR</b>	<b>Elemen SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Layanan</b>
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,7	B	Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 dan dengan nilai konversi 86,7 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada Kompetensi Pelaksana

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

<b>UNSUR</b>	<b>Elemen SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Layanan</b>
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3,46	86,7	B	Baik

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 dan dengan nilai konversi 86,7 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada unsur Perilaku Pelaksana

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

<b>UNSUR</b>	<b>Elemen SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Layanan</b>
--------------	-------------------	------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------------

<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	92,6	A	Sangat Baik
-----------	---	------	------	---	-------------

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 dan dengan nilai konversi 92,6 maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat Baik dengan pada unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

## 9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

. 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).

<b>UNSUR</b>	<b>Elemen SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Layanan</b>
<b>U9</b>	Sarana dan prasarana	3,37	84,3	B	Baik

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,37 dan dengan nilai konversi 84,3 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada unsur Sarana prasarana.

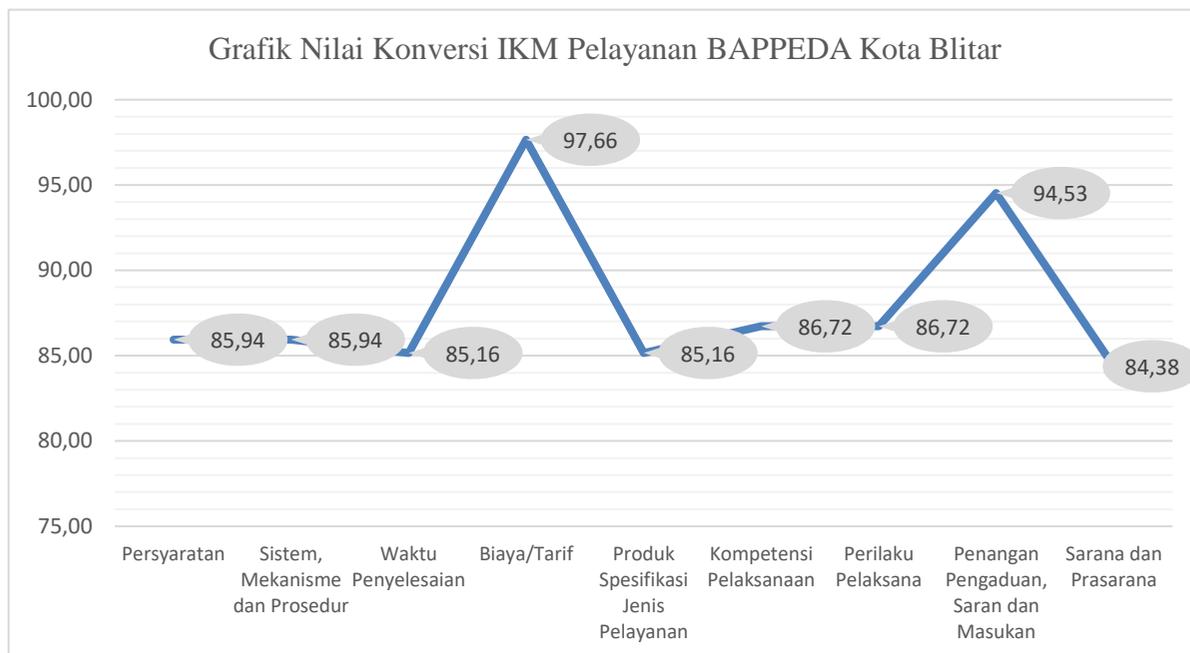
## 2. Pengukuran Secara Bersama-Sama

Berdasarkan pengukuran secara parsial tersebut di atas, dapat dilakukan pengukuran secara simultan, baik dari aspek nilai kepuasan masyarakat. Pengukuran simultan berdasarkan 9 (Sembilan) varibal di atas, dapat dirangkum sebagai berikut:

Berdasarkan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat, didapatkan hasil sebagai berikut:

<b>Elemen SKM</b>	<b>IKM</b>	<b>Konvresi</b>
Persyaratan	3,44	85,94
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44	85,94
Waktu Penyelesaian	3,41	85,16
Biaya/Tarif	3,91	97,66
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,16
Kompetensi Pelaksanaan	3,47	86,72
Perilaku Pelaksana	3,47	86,72
Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	94,53
Sarana dan Prasarana	3,38	84,38
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,52</b>	<b>88,02</b>

Berdasarkan tabel di atas rata-rata hasil survey kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar dengan Nilai IKM 3,52 dan Nilai Konversi IKM 88,02. Berdasarkan interval kinerja unit layanan menunjukkan secara keseluruhan responden menyatakan pelayanan Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Blitar pada kategori baik. Berdasarkan data Layanan tabel di atas dapat disajikan grafik nilai konversi layanan unit sebagai berikut:



Berdasarkan grafik di atas pada unsur U4 (Biaya/Tarif) memiliki nilai konversikepuasan tertinggi kedua sebesar 97,66 setelah unsur U8 (Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 94,53 masing-masing menunjukkan responden sangat baik. Sedangkan unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur) nilai konversi 85,94 pada kategori Baik, U3 (Waktu Penyelesaian) sebesar 85,16, U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) 85,16 dan Unsur U6 (Kompetensi Pelaksana) sebesar 86,72 serta U7 (Perilaku Pelaksana) sebesar 86,72 artinya artinya pada pelayanan unsur-unsur ini pada kategori baik. Unsur terendah pada sarana dan prasarana dengan nilai konversi 84,38 yaitu pada kategori baik.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar di semester I tahun 2023 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2022 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar dipersepsikan puas oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 76,61 – 88,30 dengan nilai IKM yaitu 88,02.
- c. Unsur terendah pada sarana dan prasarana dengan nilai konversi 84,38 yaitu pada kategori baik

#### **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Blitar di semester I tahun 2023, maka rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu biaya/tarif dan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan
- b. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu pada unsur sarana dan prasarana
- c. Unsur pelayanan yang perlu perbaikan di masa yang akan datang adalah unsur waktu penyelesaian dan unsur kompetensi pelaksana.

## LAMPIRAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KE	NOMOR
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Khoirul Un	25	Laki-Laki	089538089
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3 Nur Yulia A	31	Perempua	085655726
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Khoirul Un	25	Laki-Laki	089538089
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 Eka Puji Ra	31	Perempua	081358010
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4 sujiati	50	Perempuan	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Yuyun	45	Perempua	081335664
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Erlin	45	Perempua	081334302
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3 NIKEN NIU	41	Perempua	081333404
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3 Amelia	39	Perempua	085748579
10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 SUGIARTI	45	Perempua	081252201
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sri w	47	Perempua	085233483
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Fatmawati	42	Perempua	085331001
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 DESY WIDY	45	Perempua	082330001
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4 TUTI SUDA	53	Perempua	081316718
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 SIYADI	52	Laki-Laki	081334920
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3 anang seti	44	Laki-Laki	8,59E+10
17	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3 ERY MINTA	49	Perempua	085755781
18	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3 Rara	52	Perempua	082143877
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3 Maryudi	43	Perempua	6,29E+12
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3 Priyo s	0	Laki-Laki	085755265
21	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4 Yofan Ren	33	Laki-Laki	082232819
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Chamim	35	Laki-Laki	085258880
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2 Fajar Supa	54	Laki-Laki	081235188
24	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3 Ahmad mu	39	Laki-Laki	085749149
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4 Dewi koirn	50	Laki-Laki	
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4 Royyana u	23	Perempua	082131671
27	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Yuliani	42	Perempua	081334850
28	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3 -	51	Perempuan	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Propy	54	Perempua	085755350
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Kurnia	39	Perempuan	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Yeni Melis	26	Perempua	085735496
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4 YUNIA PUJ	46	Perempua	081233086
Nilai/Unsur	110	110	109	125	109	111	111	121	108				