



LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN UMUM
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA PONTIANAK

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat dengan prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal itu dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat disamping sebagai pelimpahan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat dan pemerataan keadilan. Dengan demikian maka tanggung jawab pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menjadi nyata, terutama bagi unit kerja yang kedudukannya langsung berhubungan dengan masyarakat dimana sasarannya adalah meningkatnya efisiensi dan efektifitas pelayanan sekaligus menampung aspirasi masyarakat.

Kinerja pelayanan aparatur pemerintah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Beberapa dasar acuan yang dapat dijadikan pedoman untuk menyusun survey kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan umum, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan beberapa petunjuk sebagai berikut :

1. Keputusan Menpan Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menpan Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu Pemerintah Kota Pontianak juga telah mengeluarkan beberapa Instruksi yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan umum dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak antara lain:



1. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 03 Tahun 2003 Tentang Peningkatan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 04 Tahun 2005 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 05 Tahun 2005 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Untuk itu guna menindaklanjuti instruksi tersebut Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan umum. Adapun tujuan utama dalam pengukuran IKM adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan serta pengukuran IKM dilakukan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Manfaat penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perbaikan.

b. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak adalah :

1. Mendapat gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang diselenggarakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak.
2. Mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan.

c. METODE

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan 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.

Dalam penyusunan survei ini yang menjadi sasaran survey Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah masyarakat/ aparatur pada OPD yang pernah mendapatkan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak selama Bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2021 dengan jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 32 kuesioner.

Berdasarkan Peraturan Menpan Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik, minimal 9 (sembilan) unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana.

Bentuk jawaban dari pertanyaan pada setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan 9 unsur tersebut, yaitu dari yang sangat baik/ sangat sesuai sampai dengan tidak baik / tidak sesuai. Untuk kategori *tidak baik/ tidak sesuai* diberikan nilai persepsi *1, kurang baik/ kurang sesuai* diberi nilai persepsi *2, baik/ sesuai* diberi nilai persepsi *3, sangat baik/ sangat sesuai* diberi nilai persepsi *4*.

c.1 Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan sebanyak



32 responden / aparatur SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

c.2 Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

c.3 Penetapan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 ,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

d. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Survei kepuasan masyarakat adalah Pegawai Negeri Sipil pada lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak.

Sebagai Anggota Tim Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

1. Sekretaris Bappeda sebagai Pengarah
2. Kasubbag Umum dan Aparatur Bappeda sebagai Ketua
3. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan Bappeda Kota Pontianak
4. S. Nurfahri Barakbah, S.ST sebagai Anggota
5. Euis Dewi Komaria, A.Md sebagai Anggota



6. Muhammad Azhar, A.Md sebagai Anggota
7. Merlin Purwantin, S.Sos sebagai Anggota
8. Tugiyono sebagai Anggota
9. Mas Juniliasari sebagai Anggota
10. Arif Budi Rahman, SE
11. Arlis Yuliar, SH., M.Kn sebagai Anggota
12. Eka Indah Purnamasari Vidya, SE sebagai Anggota

e. **JADWAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada bulan Januari hingga Juni 2021 dengan jumlah kuesioner sebanyak 32 kuesioner dilaksanakan pada waktu jam kerja dan di bagi dalam dua sesi yaitu sesi pagi pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB dan 13.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB.

2. **ANALISIS**

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,125
U2	Prosedur	3,094
U3	Waktu Pelayanan	3,063
U4	Biaya/tarif	3,469
U5	Produk Layanan	3,063
U6	Kompetensi Pelaksana	3,344
U7	Perilaku Pelaksana	3,250
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,031
U9	Sarana dan Prasarana	3,594

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

$$SKM = \frac{29,031}{9} \times 25$$



U1 -U9	= Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per	= Jumlah Nilai perunsur dibagi
Unsur	jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0,111

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,111), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak adalah 3,222 berdasarkan indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi $3,222 \times 25 = 80,562$
2. Mutu Pelayanan B
3. Kinerja Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah **“Baik”**.

Berdasarkan hasil survey tersebut maka disimpulkan bahwa pelayanan umum pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah Baik, walau demikian kualitas pelayanan Bappeda tetap harus ditingkatkan atau minimal dipertahankan. Hal ini tentu tidak mudah mengingat masyarakat/ aparatur OPD saat ini sangat kritis dan sangat peduli dengan pelayanan pemerintah, hal ini merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah pada Bappeda untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerjanya selaku abdi masyarakat.

Keterbatasan jumlah personil dalam menangani pelayanan langsung terhadap masyarakat tidak menjadi kendala yang signifikan karena saat ini warga masyarakat atau OPD terkait dapat berkomunikasi secara *online* untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Apalagi dengan kondisi pandemi yang menimpa seluruh dunia, sehingga tidak memungkinkan bagi kita untuk leluasa beraktivitas seperti biasanya. *Video Confrence* atau pembicaraan jarak jauh secara elektronik memberikan pencerahan bagi kita bersama untuk dapat terus berkomunikasi dengan baik. Hal ini pula yang menjadi tekad Bappeda untuk selalu berinovasi dan menjadi lebih baik.