

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE OKTOBER-NOVEMBER 2024**

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah periode survei Oktober-November 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 2 Desember 2024

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Wonosobo




Drs. SUPRIYADI, M.M.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 5 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui <https://skm.wonosobokab.go.id> sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

Nomor	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana

Nomor	Unsur SKM
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo meliputi:

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Permohonan data dan Informasi	1
2	Permohonan Konsultasi	2
3	Permohonan Narasumber	0
4	Permohonan Kuliah Kerja Nyata	4
5	Permohonan Izin Magang	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Bappeda	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Bappeda	Pengarah
3	Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan Sekretariat	Ketua
4	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat	Sekretaris
5	Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian, Evaluasi dan Penelitian dan Pengembangan	Anggota
6	Kepala Bidang Ekonomi	Anggota
7	Kepala Bidang Pemerintahan, Sosial dan Budaya	Anggota
8	Kepala Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah	Anggota
9	2 (dua) Pengadministrasi Umum pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
10	1 (satu) Analis Perencanaan pada Bidang Perencanaan, Pengendalian, Evaluasi dan Penelitian dan Pengembangan	Anggota

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
11	1 (satu) Analis Pembangunan pada Bidang Ekonomi	Anggota
12	1 (satu) Analis Perencanaan pada Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan 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.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	1 2

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
	c. Sesuai d. Sangat Sesuai	3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten	1

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
	b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Oktober 2024 -

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
		Minggu IV November 2024
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Januari 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Januari 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Januari 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Januari 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Januari 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = (\lambda^2.N.P.Q) / (d^2(N - 1) + \lambda^2.P.Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober-November 2024 adalah 7 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 7 responden.

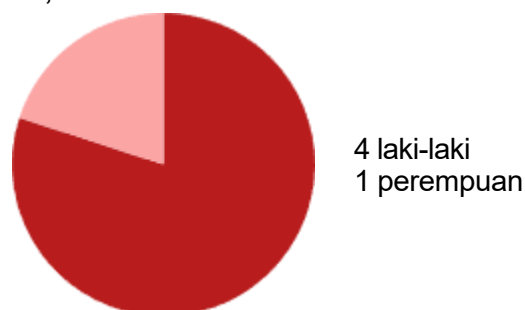
BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

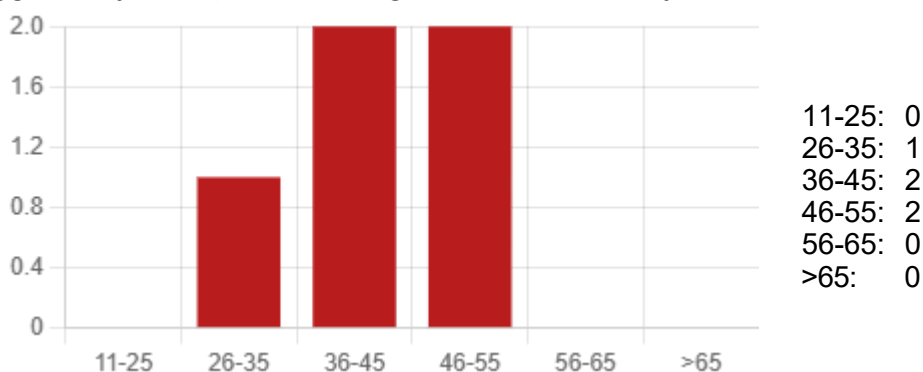
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 5 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 7 pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober-November 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 4 pengguna layanan, sedangkan sisanya 1 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36-45 Tahun sebanyak 2 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia 11-25 sebanyak 0 responden;

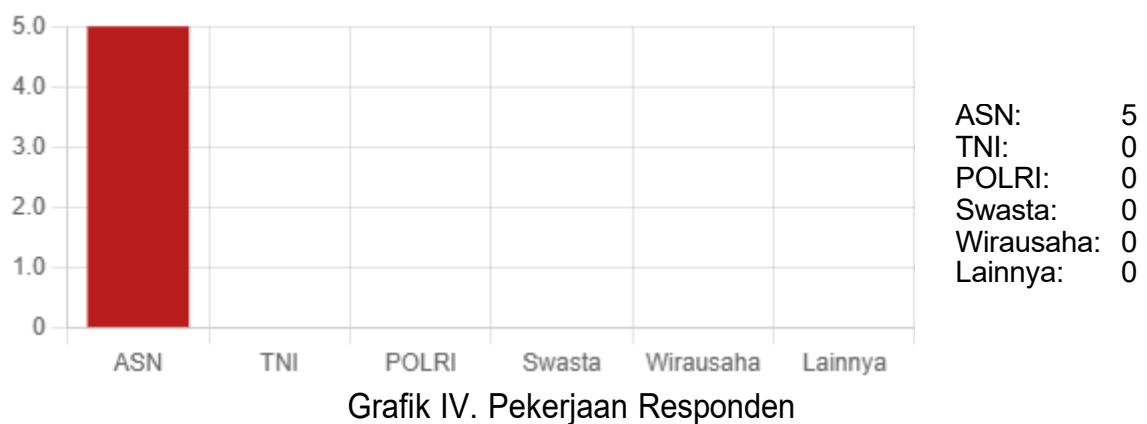


Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan S-2 sebanyak 3 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 0 responden; dan



4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan ASN sebanyak 5 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap 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 persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui

data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	2
4	Sangat Sesuai	3

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	2
4	Sangat Mudah	3

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	2
4	Sangat Cepat	3

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	0
4	Gratis	5

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	2
4	Sangat Sesuai	3

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	2
4	Sangat Kompeten	3

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	2
4	Sangat Sopan dan Ramah	3

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	4
4	Sangat Baik	1

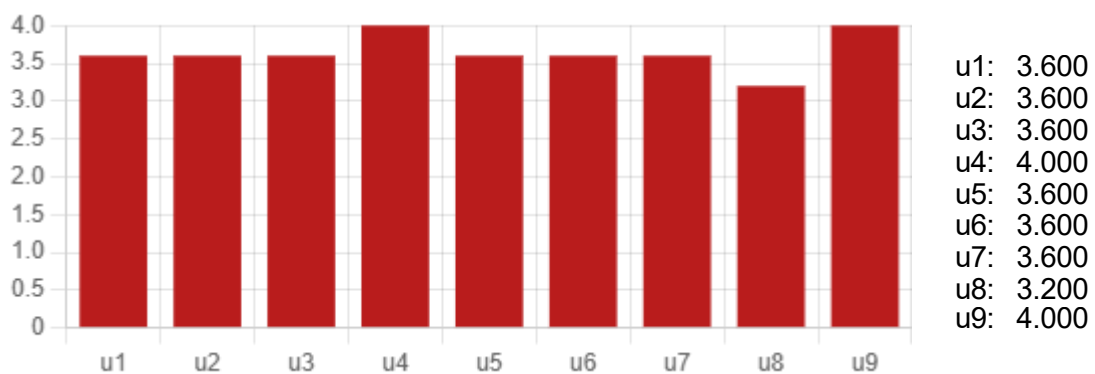
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	0
4	Dikelola dengan Baik	5

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian 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 yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.644 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 91.11 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.600	90.00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.600	90.00

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.600	90.00
4	Biaya/Tarif	4.000	100.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.600	90.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.600	90.00
7	Perilaku Pelaksana	3.600	90.00
8	Sarana dan Prasarana	3.200	80.00
9	Penanganan Pengaduan	4.000	100.00
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.644	
Nilai NRR setelah dikonversi			91.11
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang dikumpulkan pada periode survei Oktober-November 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

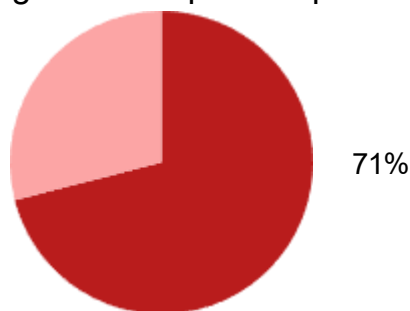
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 5 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 3 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 7 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 2 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 7 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 7 responden dari 7 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 71% atau sebanyak 5 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 2 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

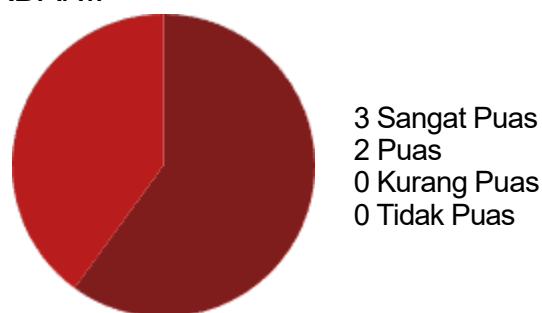
Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 3 petugas layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan diantaranya telah melayani 7 pengguna layanan.

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	FRIDA SUKMAWATI WARDANI	7	5	91.11

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada peringkat teratas diperoleh FRIDA SUKMAWATI WARDANI.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 3 responden menyatakan Sangat Puas, 2 responden menyatakan Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan

juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 5 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 3 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 7 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 2 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Dari 7 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 7 responden dari 7 pengguna layanan yang terdaftar. Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 71% atau sebanyak 5 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 2 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober-November 2024 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.200 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Persyaratan dengan nilai 3.600 sedangkan

nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.600.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U8	Prioritas Pelayanan pada Sarana dan Prasarana Layanan untuk memastikan tempat dan ruangan yang nyaman digunakan oleh pengguna layanan	Triwulan 1	2025	Semua Bidang pada Bappeda
2	U1	Pemantauan pelaksanaan pelayanan di Bappeda sesuai dengan Standar Pelayanan yang dipublikasikan	Triwulan 1	2025	Semua Bidang pada Bappeda
3	U2	Pengoptimalan pemanfaatan media sosial dan media elektronik dan non elektronik untuk memudahkan pengguna layanan memperoleh layanan	Triwulan 1	2025	Semua Bidang pada Bappeda

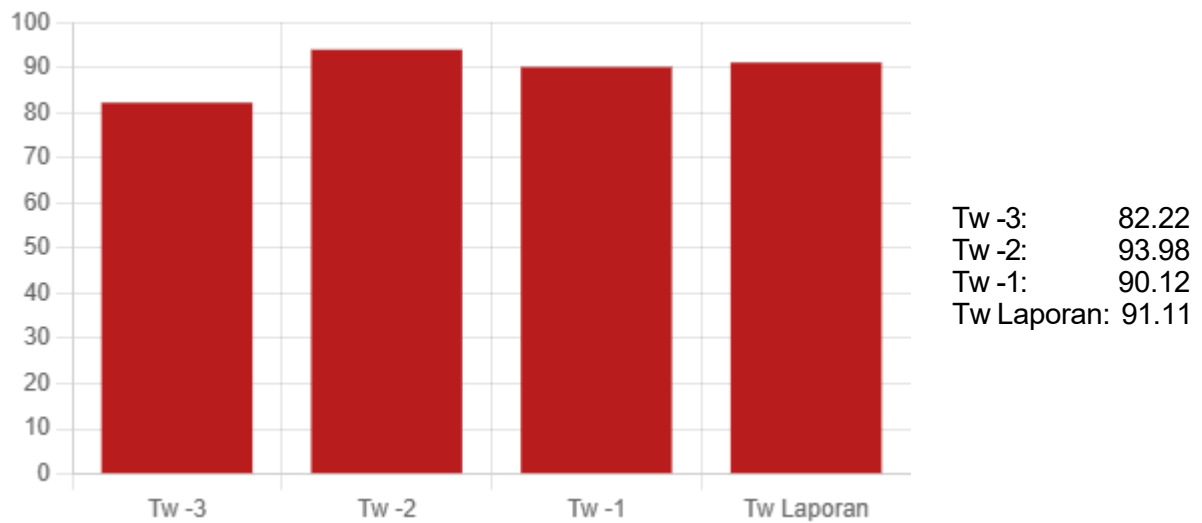
Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya.



Grafik VIII. Tren Hasil SKM

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 2024 bila ditarik nilai rata-rata hasil survei pada Grafik di atas maka diketahui nilai rerata IKM sebesar 89.36.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo periode survei Oktober-November 2024, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur sebesar 3.200, diikuti unsur Persyaratan dengan poin 3.600 dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan poin 3.600.

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo periode survei Oktober-November 2024, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur sebesar 3.200, diikuti unsur Persyaratan dengan poin 3.600 dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan poin 3.600. Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah peningkatan sarana prasarana yang memadai dengan memastikan tempat dan ruangan yang nyaman digunakan oleh pengguna layanan. Selain itu perlu dilakukan monitoring pelaksanaan pelayanan di Bappeda agar sesuai dengan Standar Pelayanan yang dipublikasikan, serta pengoptimalan pemanfaatan media sosial dan media elektronik dan non elektronik untuk memudahkan pengguna layanan memperoleh layanan.

Laporan hasil SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai **IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah pada periode survei Oktober-November 2024 sebesar 91.11 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat

pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

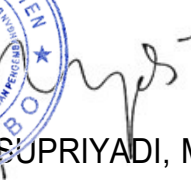
Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Peningkatan kualitas pelayanan
2. Peningkatan kerja sama dan kolaborasi antara Pemda dengan perguruan tinggi
3. Peningkatan penyimpanan arsip pelayanan

Wonosobo, 2 Desember 2024

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Wonosobo




Drs. SUPRIYADI, M.M.

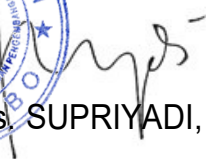
LAMPIRAN I
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	bagus dan ditingkatkan
2	Semoga semakin baik
3	Arsip pelayanan disimpan dengan baik
4	Pengalaman saya: sudah sangat baik dan melayani.
5	Pelayanan sudah bagus dan tingkatkan kerjasama dan kolaborasi antara Pemda dengan perguruan tinggi

Wonosobo, 2 Desember 2024

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Wonosobo




Drs. SUPRIYADI, M.M.