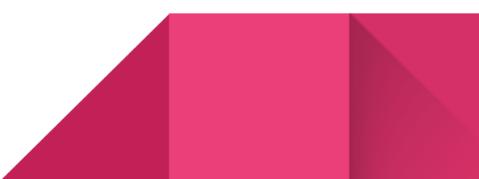




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JULI - SEPTEMBER TAHUN 2023**



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 barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di antaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 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 Kabupaten Wonosobo periode Juli – September Tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 2 Oktober 2023
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah



Dr. JAELAN, SKP., M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197305171995031003

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | 1 |
| DAFTAR ISI | 2 |
| DAFTAR TABEL | 4 |
| DAFTAR GRAFIK | 5 |
| BAB I PENDAHULUAN | 6 |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH | 6 |
| B. MAKSUD DAN TUJUAN | 7 |
| C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI | 7 |
| BAB II PELAKSANAAN SURVEI | 12 |
| A. PELAKSANA SURVEI | 12 |
| B. METODE PENGUMPULAN DATA | 13 |
| C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI | 13 |
| D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN | 13 |
| BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI | 15 |
| A. RESPONDEN SURVEI | 15 |
| B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | 17 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT | 23 |
| A. ANALISIS HASIL SURVEI | 23 |
| B. RENCANA TINDAK LANJUT | 25 |
| C. TREN NILAI SURVEI | 27 |
| BAB V PENUTUP | 29 |
| A. KESIMPULAN | 29 |
| B. SARAN DAN REKOMENDASI | 29 |
| LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI | 31 |
| LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023 | 33 |
| LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM | 34 |
| LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN | 35 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel I. Unsur Survei | 7 |
| Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan | 10 |
| Tabel III. Tim Penyusunan SKM | 11 |
| Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan | 12 |
| Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan | 17 |
| Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 17 |
| Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian | 17 |
| Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif | 18 |
| Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan | 18 |
| Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana | 19 |
| Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana | 19 |
| Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana | 20 |
| Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan | 20 |
| Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan | 23 |
| Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut | 26 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik I. Jenis Kelamin Responden | 14 |
| Grafik II. Usia Responden | 15 |
| Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden | 15 |
| Grafik IV. Pekerjaan Responden | 16 |
| Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | 21 |
| Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo Periode April - Juni 2023 | 22 |
| Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah | 24 |
| Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah | 25 |
| Grafik IX. Tren Hasil SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah | 26 |

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan utamanya pada penyusunan kebijakan teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan dan evaluasi pembangunan, penelitian dan pengembangan, pengarusutamaan, penyelarasan dan pengintegrasian isu strategis pembangunan dalam kebijakan perencanaan dan penelitian dan pengembangan sesuai kewenangan Daerah, pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah di bidang perencanaan dan evaluasi pembangunan, penelitian dan pengembangan, dan pelaksanaan fungsi kesekretariatan Badan. Sedangkan pelayanan langsung secara luas juga digunakan oleh masyarakat seperti layanan konsultasi, data dan informasi maupun peminjaman tempat yang dikelola oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah.

Sesuai dengan Keputusan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Nomor : 050/03/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 5 jenis layanan pada 5 (lima) Bidang/Unit Kerja tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode Juli - September 2023 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

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 Periode Juli - September Tahun 2023 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya 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:

| No | Unsur SKM |
|----|-------------|
| 1 | Persyaratan |

| | |
|---|---|
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| 3 | Waktu Penyelesaian |
| 4 | Biaya/Tarif |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |
| 6 | Kompetensi Pelaksana |
| 7 | Perilaku Pelaksana |
| 8 | Sarana dan Prasarana |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode Juli - September Tahun 2023 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah meliputi:

| No | Jenis Layanan | Jumlah Pengguna |
|----|-------------------------------|-----------------|
| 1 | Permohonan data dan Informasi | 9 |
| 2 | Permohonan Konsultasi | 6 |
| 3 | Permohonan Narasumber | 0 |
| 4 | Permohonan Kuliah Kerja Nyata | 0 |
| 5 | Permohonan Izin Magang | 0 |

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah selama Bulan Juli - September 2023 adalah 14 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 2 jenis layanan yang memiliki pengguna yaitu jenis layanan Permohonan data dan Informasi dan Permohonan Konsultasi, sedangkan 3 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan selama periode triwulan ketiga Tahun 2023. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode Juli - September 2023 adalah Permohonan data dan informasi yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dengan total 9 permohonan yang berhasil dilayani.

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:

| NO | KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|----|---|---------------------|
| 1 | Kepala Bappeda | Penanggung Jawab |
| 2 | Sekretaris Bappeda | Pengarah |
| 3 | Kepala Sub 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 Pengembangan Wilayah | Anggota |
| 9 | 2 (dua) Pengadministrasi Umum pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat | Anggota |
| 11 | 1 (satu) Analis Perencanaan pada Sub Bidang Perencanaan dan Analisis Pendanaan Bidang Perencanaan, Pengendalian, Evaluasi dan Penelitian dan Pengembangan | Anggota |
| 12 | 1 (satu) Analis Pembangunan pada Sub Bidang Pertanian, Pangan dan Pariwisata Bidang Ekonomi | Anggota |
| 13 | 1 (satu) Analis Perencanaan pada Sub Bidang Infrastruktur dan Prasarana Wilayah Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah | Anggota |

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

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.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo periode pertama pada tahun anggaran 2023 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan |
|----|--|--|
| 1 | Menetapkan tim pelaksana SKM | Minggu III April 2023 |
| 2 | Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel | Minggu I Mei 2023 - Minggu IV Juni 2023 |
| 3 | Melaksanakan pengumpulan data survei | Minggu I Mei 2023 - Minggu IV Juni 2023 |
| 4 | Mengolah data hasil survei | Minggu I Oktober 2023 |
| 5 | Menganalisis hasil survei | Minggu I Oktober 2023 |
| 6 | Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan | Minggu I Oktober 2023 |
| 7 | Menyajikan dan melaporkan hasil survei | Minggu II Oktober 2023 |
| 8 | Mempublikasikan hasil survei | Minggu II Oktober 2023 |

Tabel IV. 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:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

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

N = 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 Juli - September 2023 adalah 14 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 14 responden.

Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 9 responden atau 64% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori cukup baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan kembali untuk mengetahui persepsi kepuasan pengguna dengan akurasi data yang diharapkan sehingga proses perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat diselaraskan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keinginan masyarakat.

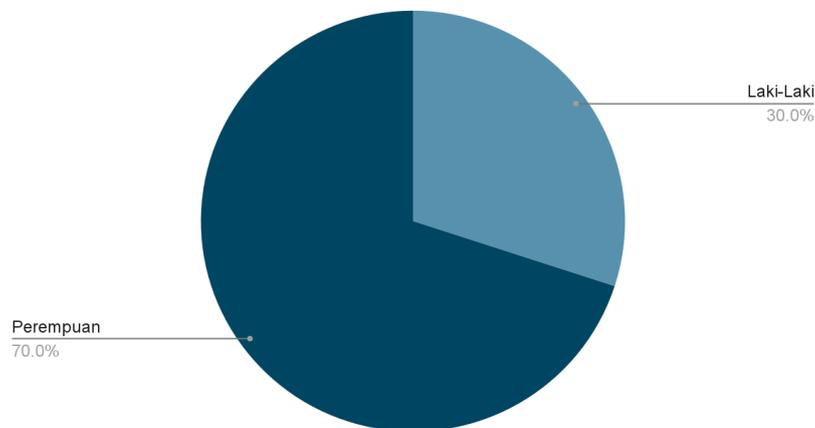
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 9 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 14 pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh responden perempuan yaitu 7 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 2 orang responden merupakan pengguna layanan laki-laki;

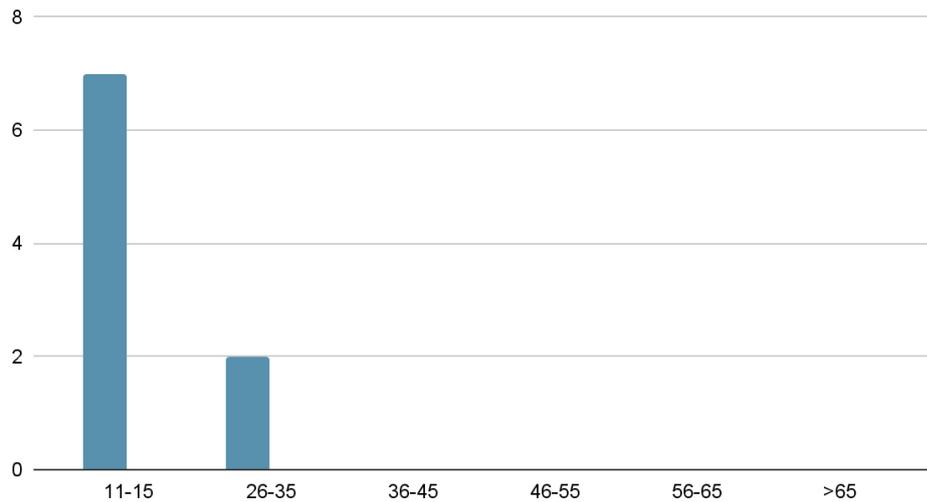
Jenis Kelamin



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11 - 25 Tahun sebanyak 7 orang;

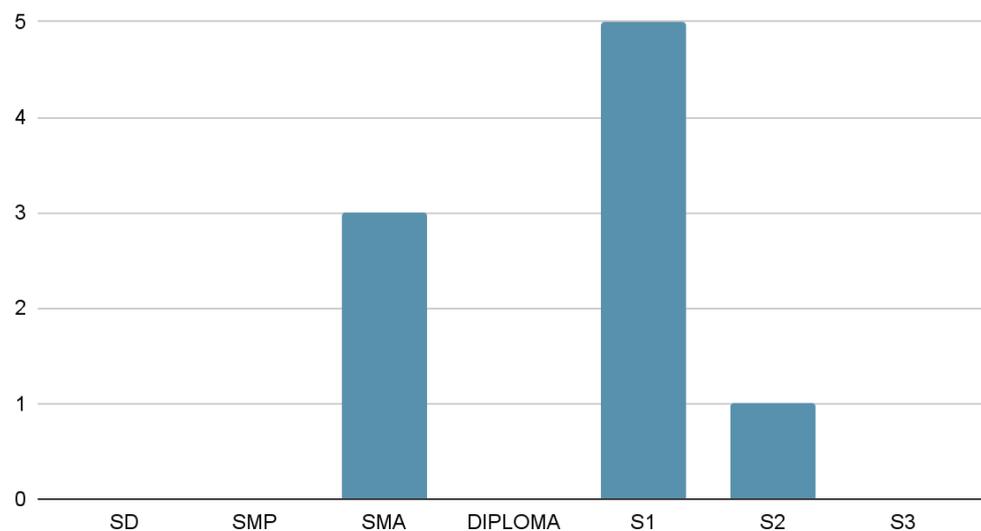
Usia Responden



Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan S1 sebanyak 5 responden;

Pendidikan Terakhir Responden

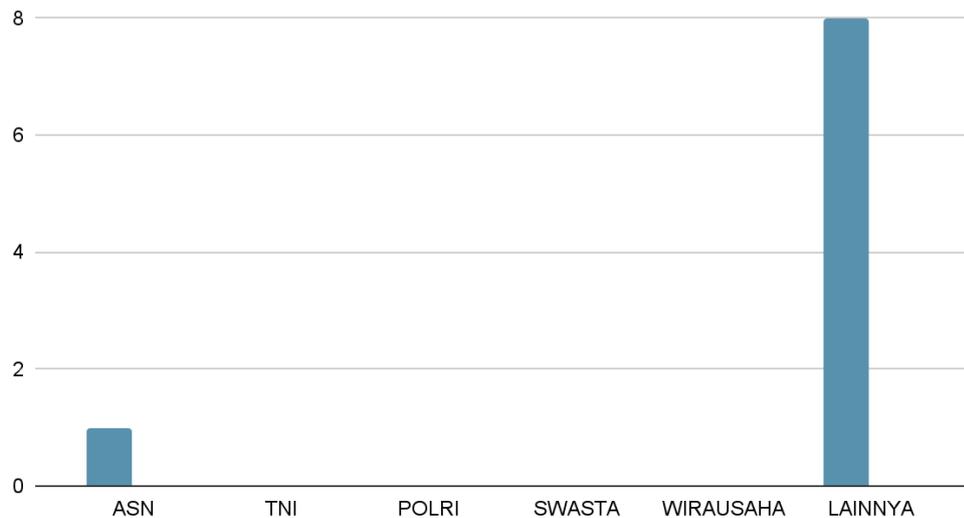


Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten

Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh pengguna layanan lainnya seperti mahasiswa sebanyak 5 responden.

Pekerjaan Responden



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau 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:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- d. 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 | 4 |
| 4 | Sangat Sesuai | 5 |

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 5 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 4 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Tidak Mudah | 0 |
| 2 | Kurang Mudah | 0 |
| 3 | Mudah | 4 |
| 4 | Sangat Mudah | 5 |

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

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 4 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, sedangkan 5 lainnya berpendapat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Tidak Cepat | 0 |
| 2 | Kurang Cepat | 1 |
| 3 | Cepat | 2 |
| 4 | Sangat Cepat | 6 |

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 6 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sangat

cepat, sebanyak 2 responden berpendapat cepat dan terdapat 1 responden yang menyatakan kurang cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Sangat Mahal | 0 |
| 2 | Cukup Mahal | 0 |
| 3 | Murah | 1 |
| 4 | Gratis | 8 |

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis dan 1 responden menyatakan murah.

5. Produk Layanan (u5)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Tidak Sesuai | 0 |
| 2 | Kurang Sesuai | 0 |
| 3 | Sesuai | 4 |
| 4 | Sangat Sesuai | 5 |

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 5 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 4 lainnya berpendapat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Tidak Kompeten | 0 |
| 2 | Kurang Kompeten | 0 |

| | | |
|---|-----------------|---|
| 3 | Kompeten | 4 |
| 4 | Sangat Kompeten | 5 |

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 5 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 4 lainnya berpendapat kompeten.

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 | 7 |

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 2 lainnya berpendapat sopan dan ramah.

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 | 5 |

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 4 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 5 lainnya berpendapat bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada sangat baik.

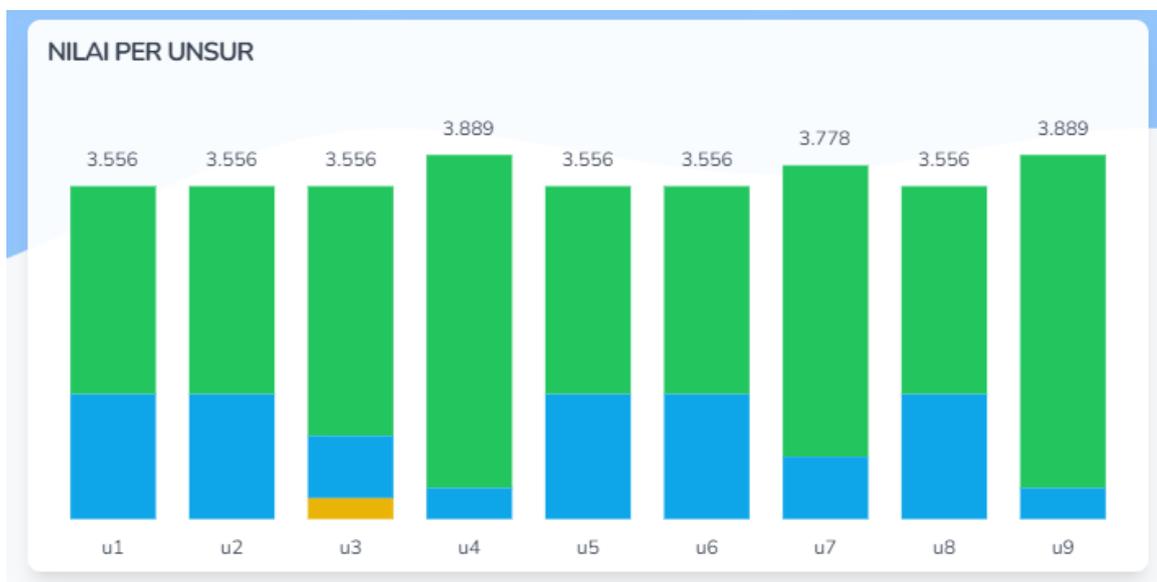
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|----------------------------|-------------------|
| 1 | Tidak Ada | 0 |
| 2 | Ada Tetapi Tidak Berfungsi | 0 |
| 3 | Berfungsi Kurang Maksimal | 1 |
| 4 | Dikelola dengan Baik | 8 |

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik, sedangkan 1 responden lainnya berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan yang ada berfungsi kurang maksimal.

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 pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,654 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 91,36 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

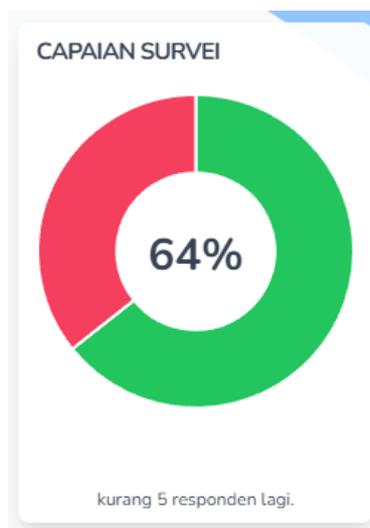
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode Juli - September 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 5 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 2 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 14 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 3 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 14 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 14 responden dari 14 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 64% atau sebanyak 9 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 5 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah. 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 Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo Periode Juli - September 2023

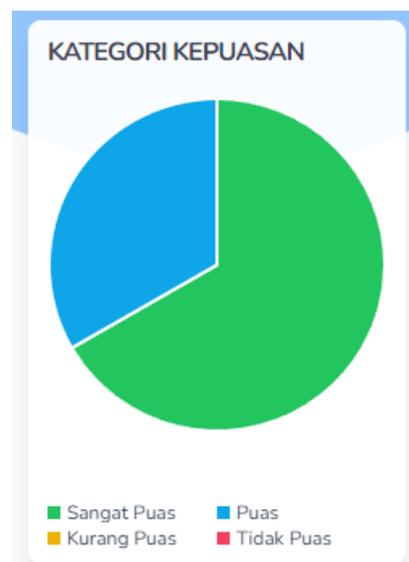
Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 1 petugas layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 14 pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada Juli - September 2023.

Keberhasilan pelibatan masyarakat maupun ASN sebagai pengguna layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih 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 | RESPONDEN | IKM |
|----|-------------------------|----------|-----------|-------|
| 1 | FRIDA SUKMAWATI WARDANI | 14 | 9 | 93,06 |
| | TOTAL | 14 | 9 | |

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa petugas layanan mendapatkan permohonan layanan adalah FRIDA SUKMAWATI WARDANI dengan perolehan IKM sebesar 93.06. Hal ini perlu mendapatkan pembinaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah kedepannya.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

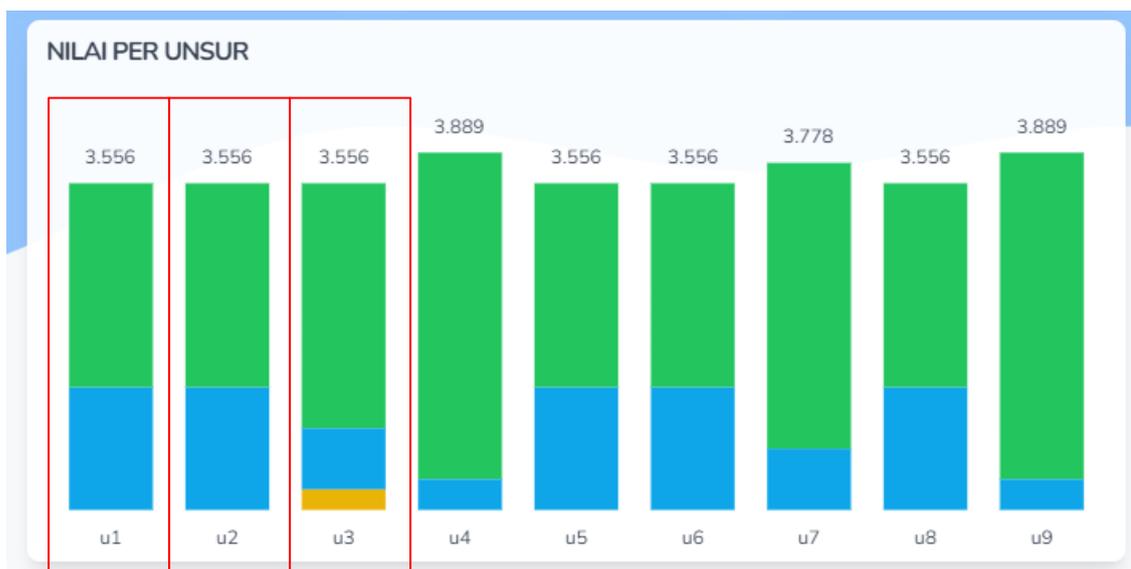
Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 6 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan, 3 responden menyatakan puas.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui 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 kompetensi pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Juli - September 2023 sebesar 91,36 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik, namun beberapa catatan dari hasil analisis saran dan masukan dari responden sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV utamanya berkaitan dengan unsur sarana dan prasarana seperti kualitas pelayanan BAPPEDA sudah baik dan kedepannya bisa lebih ditingkatkan, maupun unsur penyampaian kejelasan Standar Pelayanan melalui kegiatan sosialisasi dan peningkatan kompetensi petugas layanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Juli - September 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei dengan tanda merah pada Grafik VII sebagai berikut:



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur kedua atau prosedur dengan nilai 3,556 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur pertama atau persyaratan dengan nilai 3,556 dan nilai terendah ketiga pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,556. Nilai unsur ketiga lebih diprioritaskan untuk dicantumkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | | | | | PJ |
|----|-----------------|---|-------------------|-------|--------|-------|-------|---------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | TAHUN | |
| 1 | U1 | Menjelaskan dengan rinci persyaratan permohonan layanan. | | | ✓ | ✓ | 2023 | Semua Bidang pada BAPPEDA |
| 2 | U2 | Menjelaskan dengan rinci mekanisme permohonan layanan. | | | ✓ | ✓ | 2023 | Sekretariat |
| 3 | U3 | Mempercepat pelayanan dengan mengkoordinasikan ketersediaan data kepada bidang terkait. | | | ✓ | ✓ | 2023 | Sekretariat |

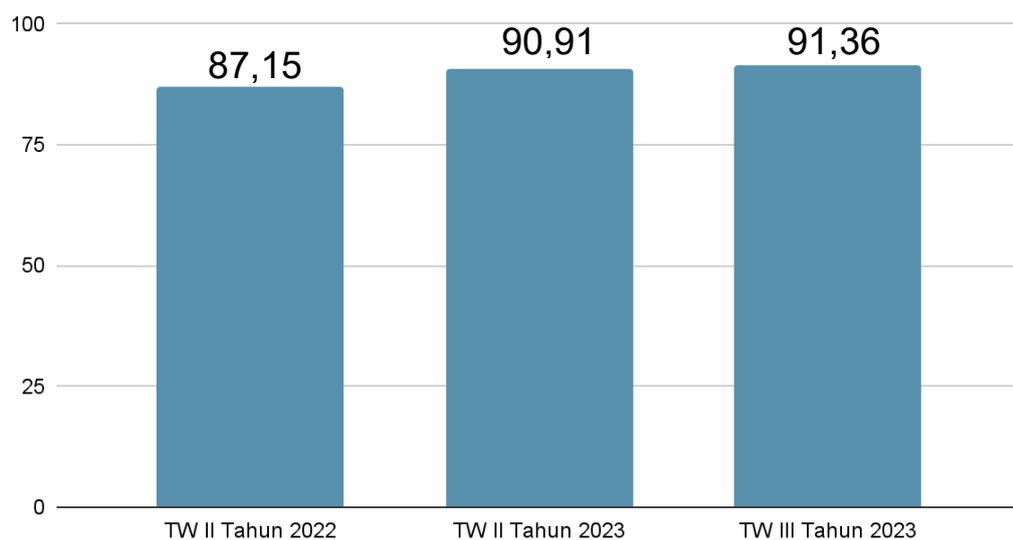
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah selaku unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi kerumahtanggaan dan pengelolaan kepegawaian di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud diatas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan 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. Pada Tahun 2022 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo.

TREN NILAI IKM BAPPEDA



Grafik IX. Tren Hasil SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode Juli - September 2023 mengalami peningkatan sebesar 4,21 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dalam kurun waktu dua tahun tersebut telah berhasil menunjukkan perubahan predikat pelayanan pada kategori baik di Tahun 2022 menjadi sangat baik di Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan, masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur paling rendah pada unsur kedua atau prosedur dengan nilai 3,556 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur pertama atau persyaratan dengan nilai 3,556 dan nilai terendah ketiga pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,556.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain prioritas terhadap kebijakan yang bersifat prosedural, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Wonosobo juga perlu secara bertahap untuk memperbaiki kualitas sarana dan prasarana layanan melalui proses penganggaran yang berbasis data sehingga pemanfaatan anggaran tersebut bisa lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan responden melalui saran dan masukan maupun aduan dari pengguna 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 ditegaskan bahwa nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah adalah 91,36 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan 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 kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas;
2. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 2 Oktober 2023
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah



Dr. JAELAN, SKP., M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197305171995031003

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

| NO | PERTANYAAN | NILAI PERSEPSI |
|----|---|------------------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai | 1 2 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 b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten | 1 2 3 4 |

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

Wonosobo, 2 Oktober 2023
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah



[Handwritten Signature]
Dr. JAELAN, SKP.,M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197305171995031003

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN II (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2023

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN | NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI |
|----|---|--|---|
| 1 | Persyaratan | 3,556 | 88,90 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,556 | 88,90 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,556 | 88,90 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,889 | 97,22 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,556 | 88,90 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,556 | 88,90 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,778 | 94,45 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3,556 | 88,90 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,889 | 97,22 |
| | Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan | 3,654 | |
| | Nilai NRR setelah dikonversi | | 91,36 |
| | Mutu Pelayanan | A | |
| | Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik | |

Wonosobo, 2 Oktober 2023
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah



Dr. JAELAN, SKP., M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197305171995031003

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

| No | Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei |
|----|---|
| 1 | Peminjaman sarpras kedepannya bisa diajukan secara online |
| 2 | Sudah sangat baik dalam pelayanan, petugas ramah, lancar selalu |
| 3 | Sudah cukup baik |
| 4 | Sudah sangat baik |
| 5 | Untuk kualitas pelayanan BAPPEDA sudah baik dan kedepannya bisa lebih ditingkatkan |
| 6 | Tidak ada |
| 7 | Mungkin perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat |
| 8 | Sudah baik dan informatif karena didukung dengan pemanfaatan sosmed sehingga akses terhadap informasi sudah baik. |
| 9 | Semoga Bappeda nantinya semakin bisa mengenalkan dan mempromosikan 5 Dieng baru, juga melihat apa dampak positif dan negatif untuk masyarakat di dekat sektor wisata yg akan dikembangkan |

Wonosobo, 2 Oktober 2023
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah



Dr. JAELAN, SKP.,M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197305171995031003