



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	17
2. Hasil Olah Data SKM	24
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester I Tahun 2024	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Bappeda Kabupaten Kuningan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Bappeda Kabupaten Kuningan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Media Elektronik dengan menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Bappeda Kabupaten Kuningan yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Bappeda Kabupaten Kuningan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui media elektronik dan hasilnya tersimpan otomatis melalui data base *google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri secara *real time* dimanapun, kapanpun atas himbauan dari Bappeda Kabupaten Kuningan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pada semester I dan semester II tahun 2024, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Waktu pelaksanaan SKM semester I

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

Tabel Waktu Pelaksanaan SKM Semester II

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 260 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie *and* Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie *and* Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 155 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada semester 1, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	75	59,1%
		PEREMPUAN	52	40,9%
2.	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	3,9%
		D1/D2/D3	9	7,1%
		S1/S2/S3	113	89,0%
3.	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	119	93,7%
		PEGAWAI SWASTA	5	3,9%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	1	0,8%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	1,6%
4.	JENIS LAYANAN	USULAN KEGIATAN	41	32,3%
		KOORDINASI & KONSULTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN	54	42,5%
		HASIL KAJIAN KELITBANGAN	13	10,2%
		DATA & INFORMASI PEMBANGUNAN	19	15,0%

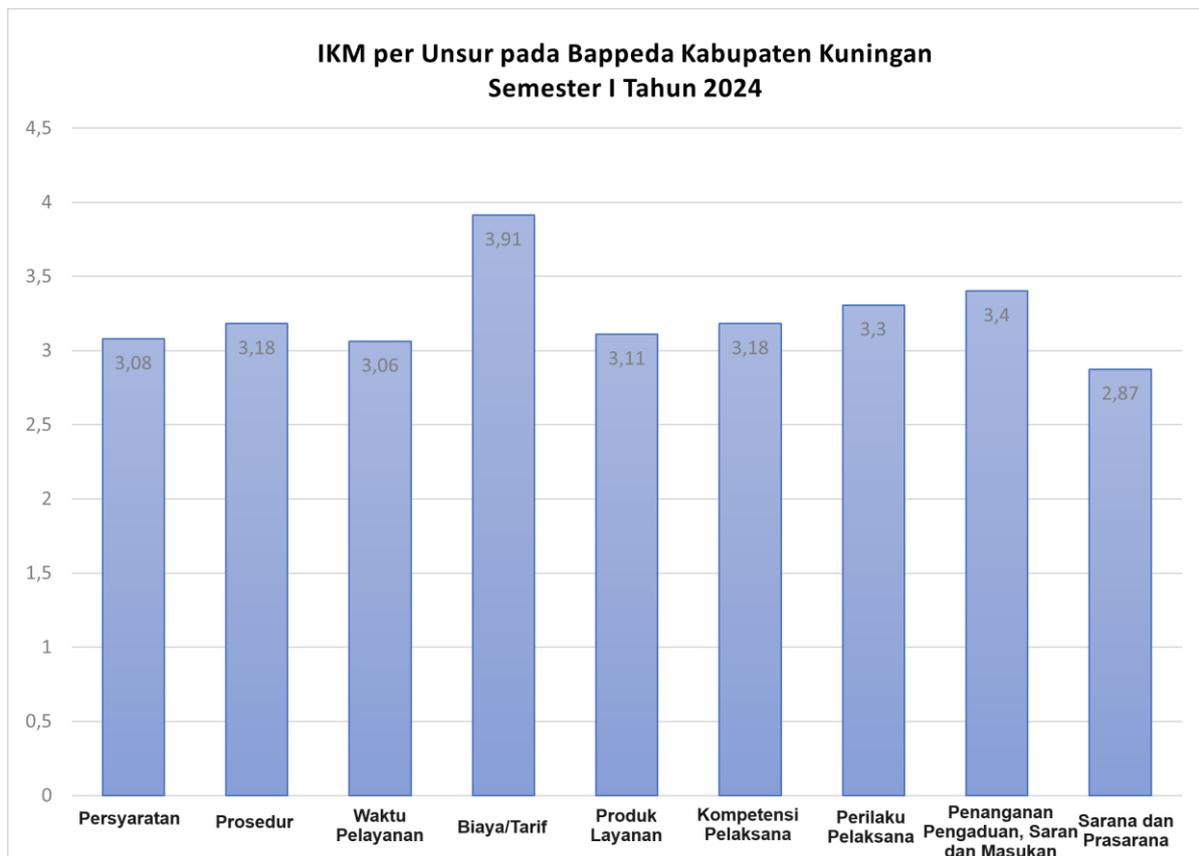
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada semester 2, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	85	54%
		PEREMPUAN	71	46%
2.	PENDIDIKAN	SMA/SEDERAJAT	7	4%
		D1/D2/D3	10	6%
		S1/D4	135	87%
		S2	4	3%
3.	PEKERJAAN	PNS (ASN/PPPK)	133	85%
		SWASTA	11	7%
		WIRASWASTA	1	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	5	3%
		KARYAWAN HONORER	6	4%
4.	JENIS LAYANAN	USULAN KEGIATAN	47	30%
		KOORDINASI & KONSULTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN	60	38%
		HASIL KAJIAN KELITBANGAN	13	8%
		DATA & INFORMASI PEMBANGUNAN	36	23%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

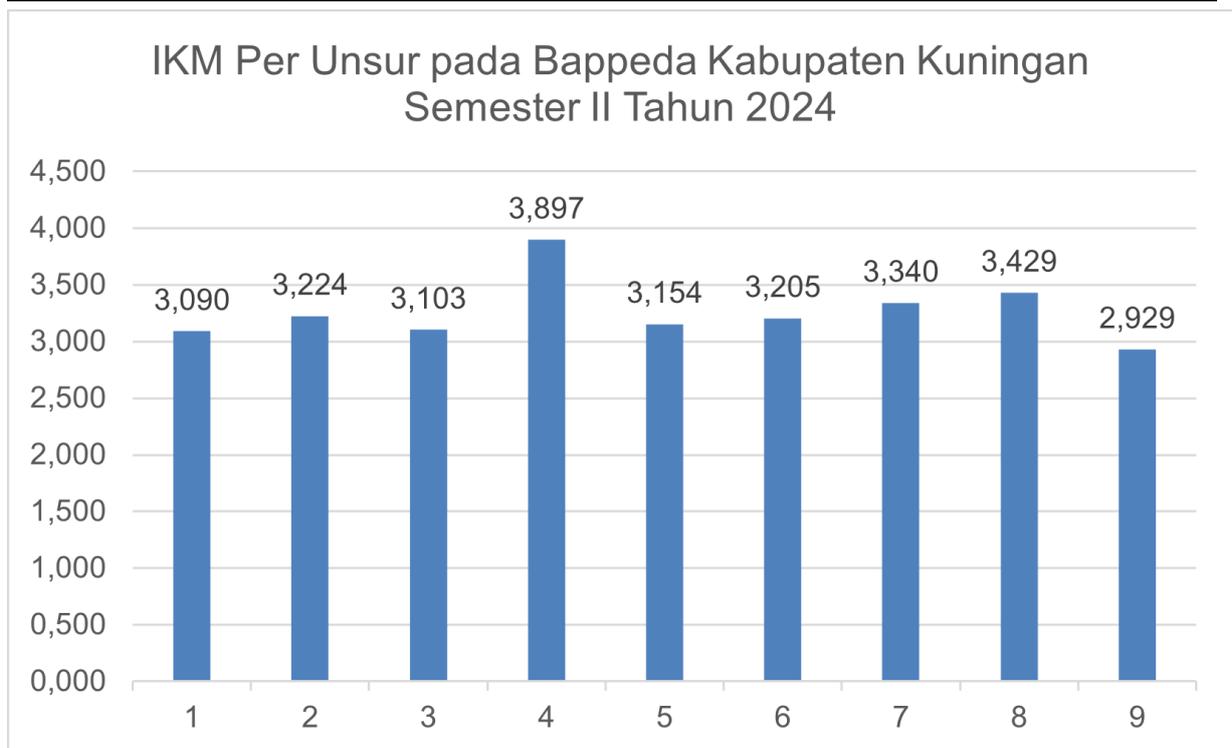
Pengolahan data SKM Semester I menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,08	3,18	3,06	3,91	3,11	3,18	3,3	3,4	2,87
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	80,05 (B atau Baik)								



Pengolahan data SKM Semester 2 menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

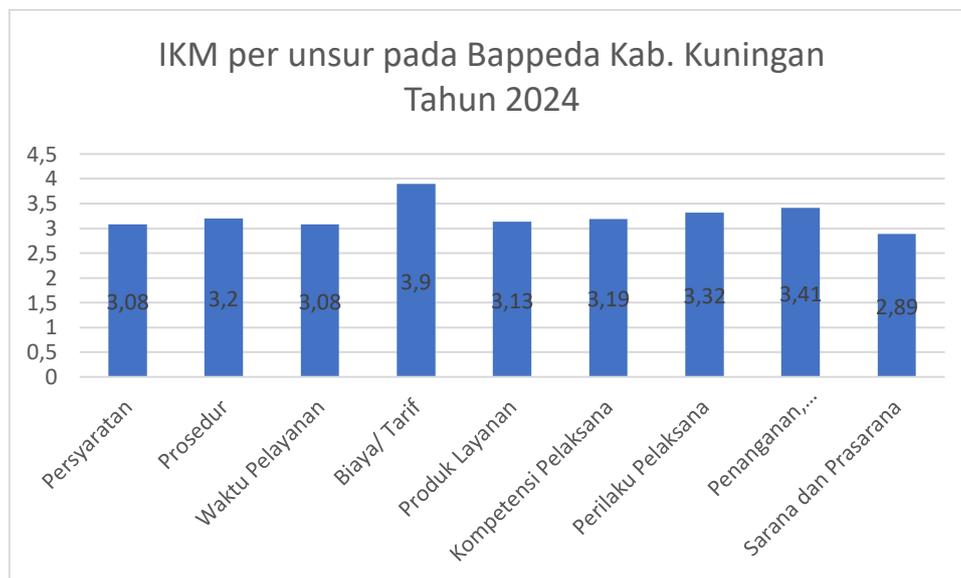
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,09	3,22	3,10	3,89	3,15	3,2	3,34	3,42	2,92
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	81,51 (B atau Baik)								



Rekapitulasi pengolahan data SKM Semester I dan semester II menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,08	3,20	3,08	3,90	3,13	3,19	3,32	3,41	2,89
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	80,78 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada semester I dan semester II, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,89, Waktu Pelayanan dan Persyaratan dengan nilai 3,08;
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,90, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,41, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,32.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Kurangnya Transparansi dalam Informasi: Beberapa masyarakat dan *stakeholder* merasa bahwa informasi terkait program, perencanaan, dan hasil evaluasi yang dilakukan Bappeda masih kurang transparan. Hal ini membuat masyarakat sulit memahami prioritas pembangunan yang sedang dijalankan.”
- “Meningkatkan Transparansi Informasi: Bappeda dapat lebih aktif mempublikasikan program dan hasil kerja melalui media resmi seperti website, media sosial, dan publikasi cetak. Penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.”
- “Mungkin menyiapkan arah jalan/petunjuk untuk ke suatu ruangan, karena yang saya ketahui, masyarakat yang datang banyak yang bingung jika ingin menuju ruangan tertentu atau menemui pegawai tertentu.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Masih adanya keterbatasan petugas dalam mengumpulkan bahan informasi yang akan diinformasikan ke publik.
- Sarana dan Prasarana dinilai belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat/*stakeholder*, contohnya belum terdapatnya arah jalan/petunjuk sehingga masyarakat/*stakeholder* yang membutuhkan layanan untuk bertemu dengan pihak tertentu seringkali merasa kebingungan dalam mencari ruangan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Agustus 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	√	√	√	√	Sekretariat
2.	Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Seluruh Pegawai Bappeda
3.	Persyaratan	Memberikan arahan dan pengertian demi memudahkan masyarakat atau <i>stakeholder</i> dalam memahami persyaratan yang diperlukan	√	√	√	√	Seluruh Pegawai Bappeda

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bappeda Kabupaten Kuningan dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi pada nilai IKM Semester I Tahun 2023 dari 80,81 menurun pada Semester II Tahun 2023 dengan nilai 80,03. Akan tetapi, pada tahun 2024 terjadi kenaikan pada semester 1 dengan nilai 80,05 meningkat lagi semester 2 menjadi 81,51 di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan.

BAB V

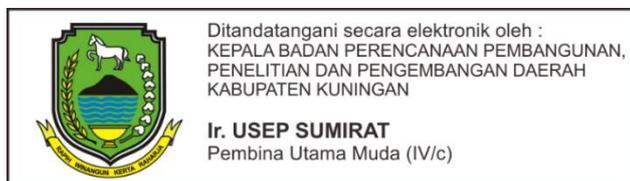
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Bappeda Kabupaten Kuningan sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2024 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Kuningan Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.
- Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan BAPPEDA Kabupaten Kuningan 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 80,78.
- Unsur pelayanan di Bappeda Kabupaten Kuningan yang mendapat nilai sangat baik dari pengguna layanan adalah Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah dari pengguna layanan yaitu Sarana dan Prasarana.

Kuningan, 25 November 2024

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN**



LAMPIRAN

1. Kuesioner (Semester I dan Semester II)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

Jenis Pelayanan :

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbangan
- Data & Informasi Pembangunan

Umur : ... tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Pendidikan :

- SD
- SMP
- SMA
- D1/D2/D3
- S1/S2/S3

Keatas Pekerjaan :

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah Jawaban sesuai dengan persepsi anda

1. Apakah pada saat pengusulan kegiatan di BAPPEDA, persyaratan yang diminta sesuai dengan kepentingan pengusulan?
• Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai
2. Apakah pelayanan pegawai BAPPEDA dalam proses pengusulan kegiatan, memudahkan?
• Tidak Mudah • Kurang Mudah • Mudah • Sangat Mudah
3. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan?
• Tidak cepat • Kurang cepat • Cepat • Sangat Cepat
4. Bagaimana biaya yang diminta atas layanan yang diberikan?
• Sangat mahal • Cukup Mahal • Murah • Gratis

5. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
6. Bagaimana kompetensi petugas yang melakukan pelayanan?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. Bagaimana perilaku petugas dalam melakukan pelayanan?
 - Tidak sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Kompeten sangat sopan dan ramah
8. Adakah penanganan pengaduan pelayanan BAPPEDA?
 - Tidak ada
 - Ada. Tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik
9. Bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada di BAPPEDA?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

Mohon kritik dan saran atas pelayanan yang telah Saudara terima:

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Umur : ... tahun

Pendidikan Terakhir:

- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- S1/D4
- S2
- S3

Keatas Pekerjaan :

- PNS (ASN/PPPK)
- TNI/POLRI
- Swasta
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Pelajar/Mahasiswa
- Petani/Nelayan
- Pekerja Lepas/*Freelance*
- Tidak Bekerja
- Pensiunan
- Lainnya: Karyawan Honorer

Jenis Pelayanan :

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbangan
- Data & Informasi Pembangunan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah Jawaban sesuai dengan persepsi anda

1. Apakah pada saat pengusulan kegiatan di BAPPEDA, persyaratan yang diminta sesuai dengan kepentingan pengusulan?
● Tidak Sesuai ● Kurang Sesuai ● Sesuai ● Sangat Sesuai
2. Apakah pelayanan pegawai BAPPEDA dalam proses pengusulan kegiatan, memudahkan?
● Tidak Mudah ● Kurang Mudah ● Mudah ● Sangat Mudah
3. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan?
● Tidak cepat ● Kurang cepat ● Cepat ● Sangat Cepat
4. Bagaimana biaya yang diminta atas layanan yang diberikan?
● Sangat mahal ● Cukup Mahal ● Murah ● Gratis

5. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
6. Bagaimana kompetensi petugas yang melakukan pelayanan?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. Bagaimana perilaku petugas dalam melakukan pelayanan?
 - Tidak sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Kompeten sangat sopan dan ramah
8. Adakah penanganan pengaduan pelayanan BAPPEDA?
 - Tidak ada
 - Ada, tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik
9. Bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada di BAPPEDA?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

Mohon kritik dan saran atas pelayanan yang telah Saudara terima:



Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah

Bagian 1 dari 2

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

B *I* U [G](#) [X](#)

Deskripsi formulir

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Jenis Pelayanan *

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbangan
- Data & Informasi Pembangunan

Umur

Teks jawaban singkat



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu ± 10 Menit. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan riset semata.

edp970617@gmail.com [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Rekam edp970617@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Umur *

Jawaban Anda _____

Pendidikan Terakhir *

SD/ sederajat



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

edp970617@gmail.com [Ganti akun](#)



Alamat email Anda akan direkam saat formulir ini dikirimkan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah jawaban sesuai dengan persepsi Anda :

1. Apakah pada saat pengusulan kegiatan di BAPPEDA, persyaratan yang diminta *
sesuai dengan kepentingan pengusulan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Apakah pelayanan pegawai BAPPEDA dalam proses pengusulan kegiatan *
memudahkan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Hasil Olah Data SKM

FORMAT MENGHITUNG KUESIONER SKM SEMESTER I 2024 BAPPEDA KABUPATEN KUNINGAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PENILAIAN										NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
16	3	3	3	4	3	3	3	4	2		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
18	3	4	1	4	3	3	4	3	4		
19	3	4	3	4	3	3	3	3	2		
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3		
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
25	3	2	3	3	3	3	3	1	2		
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
27	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
31	3	3	3	4	3	3	3	1	2		
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
34	3	2	3	4	2	3	3	1	2		
35	3	4	3	4	3	3	4	4	2		
36	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
46	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
47	3	3	2	4	3	3	3	3	2		
48	3	3	3	4	3	3	3	1	3		
49	3	2	2	4	3	2	3	3	2		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
52	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
54	3	3	3	4	3	3	3	1	2		
55	3	3	2	4	3	3	3	3	3		
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3		

57	4	4	4	4	4	4	4	4	2
58	3	4	3	4	3	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	1	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2
61	3	4	3	4	3	3	4	4	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	4	3	3	4	3	2
64	3	3	3	4	3	3	3	4	2
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	1	3
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	1	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	4	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	4	4	3	4	3	3	3
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	2	3	4	3	3	3	3	2
83	4	4	3	4	3	4	4	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	2	2	2	4	2	3	2	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	4	3	3	1	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	1	3
104	3	3	3	4	4	3	4	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	4	3	3	4	3	4	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	2	3	3	4	1
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2

119	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
122	2	3	3	4	3	3	3	4	2	
123	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
126	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ nilai/Unsur	391	404	389	497	395	404	420	432	365	
NRR/Unsur	3,07874	3,1811	3,06299	3,91339	3,11024	3,1811	3,30709	3,40157	2,87402	
NRR Tertimbang/Unsur	0,33866	0,34992	0,33693	0,43047	0,34213	0,34992	0,36378	0,37417	0,31614	3,20213
IKM Unit Pelayanan										80,0531

Keterangan:	No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	
NRR = Nilai rata-rata	U2	sistem, mekanisme, dan Prosedur	
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	waktu penyelesaian Pelayanan	
-*) = jumlah NRR IKM tertimbang	U4	biaya/tarif	
-**) = jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	produk spesifikasi jenis Pelayanan	
NRR Per Unsur = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U6	kompetensi pelaksana	
	U7	perilaku pelaksana	
NRR Tertimbang Perunsur = NRR per unsur x 0,111	U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	
	U9	sarana dan prasarana	
IKM (setelah dikonversi) :			
Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31-100,00		
B (Baik)	: 76,61-88,30		
C (Kurang Baik)	: 65,00-76,60		
D (Tidak Baik)	: 25,00-64,99		

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**
UNIT PELAYANAN : BAPPEDA KABUPATEN KUNINGAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	4	2
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	4	1	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3
22	4	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	3	3	3	1	2
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3
27	3	4	3	4	3	4	4	4	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	1	2
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	2	3	4	2	3	3	1	2
35	3	4	3	4	3	3	4	4	2
36	3	4	4	4	3	4	3	4	3
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	3	3	4	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	4	4	3
47	4	3	2	4	3	3	3	3	2
48	3	3	3	4	3	3	3	1	3
49	3	2	2	4	3	2	3	3	2
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	4	3	4	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	2
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	1	2
55	3	3	2	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	2
58	3	4	3	4	3	4	4	4	3
59	3	4	3	4	3	3	3	1	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2
61	3	4	3	4	3	3	4	4	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	4	3	3	4	3	2
64	3	3	3	4	3	3	3	4	2
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	1	3
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	1	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3

77	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
79	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
82	3	2	3	4	2	3	3	3	2	0
83	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
88	2	2	2	4	2	3	2	3	3	0
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
91	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
94	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
97	3	3	3	4	4	3	3	1	3	0
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
103	3	3	3	4	3	3	3	1	3	0
104	3	3	3	4	4	3	4	4	3	0
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
107	4	3	3	4	3	4	3	4	3	0
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
113	3	3	3	4	2	3	3	4	1	0
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0
119	3	3	3	4	3	3	3	4	2	0
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
122	2	3	3	4	3	3	3	4	2	0
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
124	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
126	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
128	3	3	3	4	3	3	4	3	2	0
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
131	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0
132	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0
133	3	3	3	4	3	3	3	4	2	0
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
135	3	3	4	3	3	4	4	3	4	0
136	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
139	3	4	3	4	3	3	4	4	3	0
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
141	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0
142	3	4	3	4	4	3	4	4	3	0
143	3	3	3	4	3	3	3	2	2	0
144	3	4	3	4	4	3	3	1	3	0
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
146	3	3	3	4	3	3	3	1	2	0
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
148	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
150	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
151	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
154	4	4	4	4	4	3	4	4	3	0
155	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0
156	3	4	3	4	4	4	4	4	3	0
Σ Nilai/Unsur	482	503	484	608	492	500	521	535	457	
NRR/Unsur	3,090	3,224	3,103	3,897	3,154	3,205	3,340	3,429	2,929	
NRR Tertimbang/Unsur	0,343	0,358	0,344	0,433	0,350	0,356	0,371	0,381	0,325	
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	B	C	

IKM Unit pelayanan	*)	**)
	3,260	81,507

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,090
U2	Prosedur Pelayanan	3,224
U3	Kecepatan Pelayanan	3,103
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,897
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,154
U6	Kompetensi Petugas	3,205
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,340
U8	Penanganan Pengaduan	3,429
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,929

IKM UNIT PELAYANAN :	81,51
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00	0,00	0,00	7,69	0,64
Kurang Baik	1,28	3,21	2,56	0,00	2,56	0,64	0,64	1,28	19,87
Baik	88,46	71,15	82,69	10,26	79,49	78,21	64,74	31,41	65,38
Sangat Baik	10,26	25,64	14,10	89,74	17,95	21,15	34,62	59,62	14,10
kosong	0,00								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	156	156	156	156	156	156	156	156	156
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	1	0	0	0	0	12	1
Kurang Baik	2	5	4	0	4	1	1	2	31
Baik	138	111	129	16	124	122	101	49	102
Sangat Baik	16	40	22	140	28	33	54	93	22
kosong	0								
Total Responden	156	156	156	156	156	156	156	156	156

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Tuesday, November 10
III American

Halo, Warga Pembangunan! 🙌

Bappeda Kabupaten Kuningan sedang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nih.

Bagi Warga Pembangunan yang sudah pernah menggunakan pelayanan dari Bappeda Kabupaten Kuningan, kami mohon kesediaannya untuk mengisi survei tersebut.

Tautan survei ada di bawah, ya!

Terima kasih!

[BIT.LY](#)



Add a comment

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester I Tahun 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
BAB II.....	2
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	2
BAB III.....	4
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV	5
KESIMPULAN	5

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Bappeda Kabupaten Kuningan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bappeda Kabupaten Kuningan periode Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,08	B
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,06	B
4.	Biaya/Tarif	3,91	A
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,11	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,18	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,3	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,4	B
9.	Sarana dan Prasarana	2,87	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut SKM Semester I

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	-	-	√	√	Sekretaris
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	-	-	√	√	Seluruh Pegawai Bappeda

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	Sudah	Meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah ada, serta melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, kerapihan, dll.)		Penggunaan anggaran yang cukup besar jika hendak melakukan pemeliharaan yang maksimal, sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana hanya dapat dilakukan secukupnya

4

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Meningkatkan kompetensi personil melalui pembekalan maupun pelatihan terakit dengan peningkatan pelayanan pada pengguna layanan		Terkadang pengguna layanan merasa ada pegawai dinilai belum cakap dalam melayani pengguna layanan, namun pegawai tersebut tidak merasa demikian sehingga meski sudah dilakukan pembekalan dan pelatihan, pelayanan yang diberikan masih seadanya

5

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bappeda Kabupaten Kuningan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	2024	Sekretariat	Bappeda Kab. Kuningan
2	Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	2024	Seluruh Pegawai Bappeda	Bappeda Kab. Kuningan

Kuningan, Agustus 2024

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN

